مهارات الاتصال والتفاعل

والعلاقات الإنسانية

إعداد

دكتورة أمانى عبد الفتاح على



إهداء

إلى كل من أراد الاستمتاع بالحياة والتمتع بالآمن والاستقرار النفسي والاجتماعي، إلى كل من سعي جاهداً للعمل وبذل النفيث والغالي من أجل الوصول إلى النجاح وفقد فى الطريق راحة البال والشعور بالأمن والأمان، أهدى إليهم جميعاً هذا الجهد المتواضع على أمل أن يكون الشعاع الذى يظئ لنا جميعاً الطريق للتواصل مع الله وأنفسنا والآخرين، وفقنا الله وإياكم أجمعين.

المؤلـف

بسم الله الرحمن الرحيم

" يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَى
وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ
عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ "

صدق الله العظيم

(سورة الحجرات - آية ١٣)

الفهـرس

مقدمة

الاتــصال ظاهرة إنسانية موجودة منذ أن خلق الله البشر، وهو عملية مستمرة وضــرورة مــن ضــروريات الحــياة ولا يمكن الاستغناء عنه، فالإنسان بطبيعته اجتماعي ولا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين، وهو دائماً فى شبكة علاقات مــع المحيطين به على مدار اليوم، فالاتصال عبارة عن عملية يتم من خلالها نقل مجمــوعة مــن المعلومات والأفكار والآراء والمعتقدات من المرسل إلى المستقبل خــلال قناة اتصال معينة بهدف التأثير عليه، ويتحقق هذا من خلال حدوث عملية الــتفاعل بــين الطرفين فالاتصال يعتبر إحدى عمليات التفاعل المتمثل فى التأثير المتــبادل بــين فردين أو أكثر، بحيث يؤثر كلاً منهما فى الآخر ويتأثر به وتصبح استجابة أحد الطرفين مثير للطرف الآخر، فالتفاعل ما هو إلا فعل ورد فعل بينهما مــع محاولة كلاً منهم الإتفاق مع الآخر من أجل الوصول إلى حل يرضى الاثنين، ويــساعدهم علــى تكوين رابطة تربط بينهما بهدف إحداث توافق بين رغبات كلاً منهم فى جو من المودة والألفة، وهنا تتكون العلاقات الإنسانية، وهذا يوضح لنا أن التفاعل لكى يتم لابد من حدوث اتصال مسبق، والعلاقات الإنسانية لكى تتكون لابد أن يــسبقها تفاعل اجتماعي، وهذا يؤكد أن العلاقات الإنسانية تعتبر ثمرة الاتصال والــتفاعل والهــدف المــرجو منها، فنحن نتصل بالآخرين من أجل إشباع رغباتنا وحاجاتــنا، وهــذا لا يــتم مــن خلال الاتصال فقط المتمثل فى نقل هذه الرغبات والحاجــات، ولا يتم أيضا من خلال تأثير كلاً منا فى الأخر بل يتحقق عندما نصل إلى درجة حدوث التوافق والترابط بيننا فى جو من الود والألفة والحب وهنا نصل إلى تكوين العلاقات الإنسانية.

والآن يطرح السؤال نفسه هل نحن فى العصر الحالى نحتاج إلى الاتصال أم نحتاج إلى التواصل؟

الإجابــة نحــن الآن فى حاجة ماسة إلى التواصل المتمثل فى نقل المعلومات والأفكــار من المرسل والمستقبل بصورة واضحة سواء كانت لفظية أو غير لفظية بحــيث تساعد كلا الطرفين للوصول إلى حل يرضى كلاهما، فالتواصل ما هو إلا تفاعــل اجتماعــي، فمــا أحوجنا لهذا التواصل مع المحيطين بنا حتى ننعم بالآمن

والاستقرار النفسي والاجتماعي الذى فقده الكثير منا خلال ضغوط الحياة، وهذا ما دفعنى إلى السعي جاهدة من أجل إعداد هذا الكتاب المتواضع على أمل أن ينتفع به فى هذا المجال، وفقنى الله وإياكم إلى ما يحب ويرضى.

المؤلف

د/ أماني عبد الفتاح

١ رمضان ١٤٣٢هـ

١

الفصل الأول
تفسير الاتصال

الفصل الأول
تفسير الاتصال

مقدمة :

حظـــي الاتصال الإنساني باهتمام كبير فى السنوات الأخيرة. وهو يعتبر من الأمــور الحــيوية الهامــة بالنسبة لمختلف الجماعات. فعن طريق الاتصال يتمكن مخــتلف أفــراد المجــتمع من توصيل خبراتهم ومعلوماتهم ووجهات نظرهم إلى الآخــرين. وفى غياب نظام اتصالي فعال بين أفراد أي مجتمع لا يمكن لأفراد هذا المجتمع العمل معاً فى سبيل تحقيق أهداف مشتركة.

ومــنذ وجــد الإنسان على هذه الأرض والاتصال يلعب دوراً هاماً فى حياته. فالإنـــسان البدائي لم يكن يعرف اللغة ولكنه كان يتصل بغيره عن طريق الأصوات والإشارات والرموز وغير ذلك من أساليب الاتصال. وبمرور الزمن وتقدم الإنسان استطاع أن يكون لنفسه لغة لتكون وسيلة تفاهم واتصال بالآخرين، وعن طريق هذا الاتــصال يــدرك الإنــسان حاجاته ويحصل على مأربه ويعبر عن آلامه وآماله وعواطفه.

وقــد لا يكون من المبالغ فيه القول بأن الإنسان منذ لحظة خروجه من الرحم البــشرى للرحم الاجتماعي، وهو فى اتصال دائم وبلا انقطاع مع ذاته والمحيطين بــه وبعــالم الأشياء والأحياء من حوله. فعبر العصور والحقب التاريخية المتفاوتة والــثقافات المــتعددة، كــان الاتــصال عصب الفعل التشكيلى للحضارة والتجمع البشري، فالإنسان ككيان مُفكر ومتسائل تجاه ذاته والآخرين والعالم يتميز عن بقية الكائــنات الحية بمزية الإدراك والحضور المعرفى والقدرة أيضاً على التعبير عن هذه المدركات، وتلك المعارف بوساطة اللسان. فالإنسان البدائى منذ القدم كان على اتصال بالطبيعة وبعالم الأشياء، ولكنه كان يفتقر للوسيلة القادرة على ربطة بكل ما حوله من كائنات بشرية أخرى، وبعالم الأشياء بطبيعة الحال.

فظاهــرة الاتــصال بين الأفراد والأمم والشعوب ظاهرة قديمة وأساسية لأن المجــتمع الإنــساني يقــوم علــى مقدرة الإنسان على نقل أفكاره ونواياه ورغبته ومعلــوماته وخبراته إلى الآخرين، كما إنها ظاهرة هامة لآن القدرة على الاتصال بالآخرين تزيد من فرص الفرد فى البقاء.

فالاتـــصال مـــنذ قيام حضارات التجمُع البشرية كان ولا يزال عصب انتماء الإنـــسان لبنـــي جنسه من أفراد المجتمع، ووسيلة لتحقيق التناغم الجمعي بين أفراد المجـــتمع. فالاتـــصال يُهئ للمجتمع فرصة تنظيم وإبراز هويته الثقافية التى تميزه عـــن المجتمعات الأخرى، ففى ظل وجود الإنسان فى تجمعات بشرية يتعايش فيها مع الآخرين، فإنه حتماً وبالضرورة سيتفاعل ويتصل بمن حوله من كيانات بشرية، فالإنـــسان مخلـــوق اتصالى، وهذا هو السبب فى كونه اجتماعياً، وتركيبة الإنسان الاتـــصالية ذاتها هى التى تدفع الإنسان للانخراط فى بيئة اجتماعية يتآلف فيها مع من يماثلونه أو يخالفونه فى الطباع.

والاتـــصال عملية إرادية عن طريقها يتم نقل المعلومات والآراء والتوجيهات مـــن فرد إلى أخر أو من فرد إلى جماعة أو من مجموعة إلى أخرى، وهو التعبير الإنـــساني عن فعالية الطموح والرغبة فى التطور، ومظهر إدراك الإنسان لفرديته، وضـــرورة التفاعل الإيجابي مع المجتمع، مستخدماً جميع حواسه ومداركه وقدراته الذهنـــية والجسمية فهو يرسل ويستقبل معاً. ولهذا يمكن التأكيد على أن الاتصال لا يـــتحقق إلا مـــن خلال التفاعل الذى يتم بين الفرد والمجتمع، والاتصال مستمر لا يـــتوقف حتـــى فى الحياة اليومية العادية، إذ يرسل الإنسان ويستقبل عدداً هائلاً من المعلـــومات والخبرات، فلو تتبعنا الحياة اليومية لأى إنسان، وما تتضمنه من أفعال ورغبات وسلوكيات وخبرات جديدة وآراء وتعامل مع الآخرين، لوجدنا أنها شبكة من الاتصال المستمر الذي لا ينقطع، بل إن من العلماء من يقول بأن هناك اتصالاً مـــع النفس أى اتصال الفرد بذاته، ولعل من أهم ظواهره: (التأمل – الملاحظة – التقليد – الاستنتاج – ثم الإبداع والابتكار فى مراحل متقدمة منه).

كما أن الحياة التى نعيشها بصورة عامة وشاملة تعتمد فى جوهرها، أو فى أساسها على عملية الاتصال التي تحدث بصورة مستمرة فى كل لحظة بين أبناء البـــشر فـــى جميع المجالات الحياتية، والتي دونها من الصعب أن يعيش الإنسان ويـــستمر فـــى العـــيش لفتـــرة طـــويلة من الوقت، كما يجب وكما هو مطلوب. والاتـــصال الذي نحن بصدد الحديث عنه هنا، يعنى العيش المشترك مع الأفراد الآخرين والجماعات الأخرى والقيام بعملية تبادل أوجه النشاط والتفاعل المختلفة والتـــى عـــرفت منذ أن عرف الإنسان معنى القيام بتبادل العلاقات والمنفعة مع الأفـــراد الآخرين الذين يتواجدون ويعيشون معه فى نفس المكان والمحيط والبيئة التـــى تحكمها عادات وتقاليد خاصة بها، ومن الممكن أن تجمع بين جميع الأفراد بصورة غير مباشرة.

فالاتصال عملية تتضمن فردين على الأقل، أى أنها عملية ذات طريق مزدوج لا يستطيع أحد الفردين أن يتصل بالآخر ويتعامل معه إلا على أساس من الإدراك المشترك والمفاهيم والمعاني المشتركة.

ويتميــز المجتمع الإنساني بأنه مجتمع اتصالي، فظاهرة المجتمع البشرى فى أساســها هــى ظاهرة اتصالية بحتة، وتُسهل أغراض المجتمع البشرى من ناحية، وتحقــق الهدف الإنساني من التجمع من ناحية أخرى، ومن غير الطبيعى أن يظهر تجمع بشرى على هذا الكوكب، دونما اتصال يُهئ له هذا الوجود.

مفهوم الاتصال :

يعد موضوع الاتصال من أكثر الموضوعات تداولاً بين مختلف التخصصات العلمــية. فهــو حلقــة وصــل بين المجالات العلمية المختلفة، وبالتالى فإن مفهوم الاتــصال يعــد من المفاهيم الجوهرية، فى مختلف العلوم الإنسانية، بل والطبيعية أيضاً. فلم يقتصر الاهتمام به على مهنة بعينها، أو تخصص بعينه. وإنما تناوله كل فرع من فروع المعرفة، من خلال زاوية اهتماماته الخاصة.

وبالتالــى تعددت زاوية تناول مفهوم الاتصال بتعدد التخصصات التى تناولت موضوعه، تبعاً لهدف الفرع الذى يقوم بالتعرف عليه، ولجوانب السلوك الاتصالي التى تكون موضعا لتأكيده واهتمامه.

وللاتــصال تعــريفات كثيرة منها تعريف يسرية سعيد حسنين (١٩٩١) الذى ترى فيه أن الاتصال هو:

١- عملية اجتماعية فى المقام الأول، وهذه العملية فى جوهرها عملية تفاعل بين طرفين.
٢- وهذا التفاعل يتحدد فى ضوء مجموعة من المتغيرات أهمها تحديد الهدف من الاتصال ونوعيته ووسائله والعلاقة بين طرفى الاتصال.
٣- ويتضمن الاتصال عناصر رئيسية هى: (المرسل أو المصدر، والرسالة وهى المضمون أو المحتوى الذى يراد نقله من المرسل للمستقبل والوسيلة هى التى تــنقل مــضمون الرسالة أو محتواها، والمستقبل هو الذى توجه إليه الرسالة، وأخيراً التغذية المرتدة، ويقصد بها استجابة المستقبل للرسالة التى تلقاها.
٤- ويــستهدف الاتصال القدرة على التأثير من خلال نقل المعلومات والمهارات والاتجاهات والتبادل الفكري والوجداني بين طرفي الاتصال.

٥- وذلــك مــن خــلال وسائل متعددة ومتنوعة أهمها مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة ومجموعة وسائل الرموز ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية.
٦- وتتــنوع أهــداف الاتصال وتتشكل وفقاً للميدان الذى يمارس فيه، فقد تكون توجيهية أو تعليمية أو إدارية أو إعلامية ... الخ.

وعــرف ولــيد فتح الله بركات (١٩٩١) الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والآراء والاتجاهات من المصدر إلى المستقبل بغرض التأثير عليه لهدف ما، وهو لا يعنى توجيه رسالة من جانب معين إلى طرف آخر، ولا يعنى البث أو الإرسال مــن جانــب واحد، فالاتصال هو تفاعل بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين طرفين أحــدهما مرســل يبدأ الحوار، والثانى مستقبل يكمل الحوار، ويقوم الاتصال على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء.

كما عرف إبراهيم أبو عرقوب (١٩٩٣) الاتصال بأنه عملية تفاعل اجتماعية Social Interaction، تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية فى المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التى تؤدى إلى التفاهم والتعاطف والتجاذب أو التباغض.

وتــرى زينب عبد الرازق غريب (١٩٩٣) أن الاتصال يعتبر إحدى عمليات التفاعل التى يتم من خلالها تبادل الأحوال الذاتية والأفكار والمعتقدات والمعلومات والمــشاعر والاتجاهات بين فردين أو جماعة من الأفراد، بهدف مشاركة الخبرات والــتجارب والأفكار مع الآخرين للعمل على إشباع حاجاتهم وإثبات ذاتهم وتدعيم العلاقات بينهم وصولاً للتفاهم ووجهات النظر المتقاربة.

وعــرف متولى قنديل (٢٠٠٥) الاتصال بأنه عملية نقل معنى أو رسالة من فــرد إلى أخر، وقد تكون هذه الرسالة المنقولة أو المتبادلة فكرة أو اتجاهاً عقلياً أو مهــارة عمل أو فلسفة معينة للحياة أو أى شئ أخر يعتقد هذا الفرد فى أهمية نقلها وتوصيلها للآخرين.

ويــرى صــالح ديــاب هندى (١٩٩٥) أن الاتصال هو العملية التى يمارسها الإنسان مع الآخرين لتشير إلى تفاعله معهم بواسطة العلامات والرموز، وقد تكون هــذه الرموز حركات أو صوراً أو لغة أو أى شئ آخر، وتعمل كمنبه للسلوك من أجل إحداث تأثير معين فيه.

ورغــم هــذا الاختلاف بين الباحثين والعلماء فى تعريف الاتصال فإن هناك اتفــاق عــام بيــنهم يعــد فيه الاتصال أساس المجتمع، وأن كل ما يتصل بانتقال الأفكــار والمعلــومات يــدخل ضــمن هذه العملية، ومع ذلك فإن كلمة الاتصال

Communication فـــى اللغـــة الإنجليـــزية يعـــود أصـــلها إلى المطلع اللاتينى Communis، بمعنـــى الاشتراك فى المعلومات والأفكار والاتجاهات مع الآخرين، والقـــيام بالاتـــصال يعنـــى محاولة إيجاد نوع من المشاركة مع شخص أخر، أى محاولة إشراكه فى المعلومات أو الاتجاهات.

وعـــرف فـــرانك وكارل (Frank & Carlee, 1972) الاتصال الإنسانى بأنه اتـــصال لغوى، فاللغة هى أداة الاتصال، وعبارة عن نظام من الرموز Symbols Codes لها معان أعطاها إياها الإنسان، والرمز هو الشئ الذى يمثل أو يرمز إلى شئ آخر.

ويعـــرف (Lind Yren, 1973) الاتـــصال الإنساني بأنه عملية مفردة، ولكنه عـــبارة عن مجموعة من القوى المتعددة والمتداخلة التى تتفاعل فى موقف اتصال متحـــرك، بل أن أى نشاط يؤثر فى الاتصال الإنساني هو فى حد ذاته مركب من عناصر متفاعلة فيما بينها.

وعـــرفه (Evrett Rogers, 1973) بعملية نقل المعلومات والآراء والاتجاهات من المصدر إلى المستقبل بغرض التأثير عليه.

ويعـــرف "تشارلز كولى" الاتصال بأنه أساس العلاقات الإنسانية، وليس شيئاً قائمـــاً بذاتـــه، ويمكـــن مـــن خلاله أن تتطور هذه العلاقات، وهو يشمل الرموز والمعلومات والأفكار والتجارب.

ولقـــد اشتقت كلمة اتصال Communication من الكلمة Communis وتعنى المـــشاركة Sharing. فالاتـــصال هـــنا يعنـــى الاشتراك فى المعلومات، أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات.

ويعـــرفه قاموس "أوكسفورد" بأنه نقل وتوصيل، أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات).

ويرى (Dannimo, 1978) الاتصال هو مشاركة فى فكرة أو اتجاه أو موقف، ونصادق من يتفق معنا فى الأفكار.

ويعـــرفه (Noel & Ritatimms, 1982) بأنه عملية اجتماعية تتضمن مصدر أى فـــرد ينقل رسالة من أى نوع، والرسالة لفظية أو غير لفظية تنقل للمتلقى عبر قـــناة الاتـــصال، وتلعـــب المهـــارة دوراً مهما فى اختيار وتحديد عناصر العملية الاتصالية.

ويــشير "مايــرز" (Myers, 1985) إلى أنه على الرغم من أن الأسرة وحدة صغيرة فى المجتمع، إلا أنها تتعرض لكثير من التأثيرات والعوامل التى تجعل لها خصائــصها، وأساليب الاتصال الخاصة بها، والتى تسمى بنظام الاتصال الأسرى Family Communication System.

أمــا قاموس "ويبستر" فيوضح مصطلح الاتصال Communication على أنه عمليات تبادل المعلومات بين الأفراد، من خلال النظام الرمزى المتعارف عليه.

وأضــاف هــذا التعريف أن عمليات الاتصال بين الأفراد تتم بصورة تبادلية، كما أن لها نظاماً رمزياً متعارفاً عليه بين هؤلاء الأفراد.

المفهوم الإسلامي للاتصال :

الاتصال هو أساس الحياة وجوهرها، وهو السر الذى تستمر به الحياة وتنمو، وحــياة الــيوم – كمــا هــو الحال بالنسبة لحياة الماضى والمستقبل – تعتمد على الاتــصال فــى بنائها ونمو حضارتها. والاتصال وسيلة تنمو المعارف به، وتنقل المهارات من خلاله، ويوجد الإبداع، وبه تتقارب الأمم وتتعارف، وبه تتلاحم الأمم والــشعوب وتتلاقى القيادات، وتنصهر الثقافات وتتلاشى الحزازات والاختلافات، وتــذوب الفوارق والطبقات وتفهم الأمة بعضها بعضاً، ويقرب الحاكم من المحكوم والمحكوم من الحاكم، وهو على مستوى الأفراد مهم وعلى مستوى الجماعات أهم، وعلى مستوى الدول والأمم أكثر أهمية وخطورة.

والاتــصال أمر حيوى لا غنى للإنسان عنه. فيفترض – فى الظروف العادية – أنــه يضيف جديداً، أو يمثل معلومات جديدة للمستقبل، أما إذا كان قد سمعه فهو لا يمثل جديداً للمستقبل ولا يزيد فى خبرته، فهو لا يدخل ضمن الاتصال المعرفى الــذى يترتب عليه وجود خبرة جديدة أو علم جديد أو معرفة جديدة، ولكن حتى فى الظروف التى من هذا النوع – حيث لا يضيف إلى المستقبل جديداً – فإننا نقول إن الاتــصال قد تم من الناحية المادية ومن ناحية الظروف الزمنية والمكانية، أى أنه وجــد لديــنا مرسل يتكلم بلغة يفترض أن المستقبل يفهمها ويعيها، وأن الحديث تم وانتقل من المرسل إلى المستقبل.

فالإســلام أوجــد أخلاقاً وآداباً للاتصال الإنساني، بحيث أنه نهى أن يتحدث شخصان فى وجود شخص ثالث، نظراً للحرج الذي سيعيشه ذلك الشخص فى مثل تلك الظروف.

قال صلى الله عليه وسلم: " إذا كانوا ثلاثة فلا يتناجي إثنان دون الثالث " (متفق عليه).

كما قال صلى الله عليه وسلم: " إذا كنتم ثلاثة فلا يتناجي اثنين دون الأخر حتى تختلطوا بالناس من أجل أن ذلك يحزنه ".

وقوله تعالى: " وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِّتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ " (سورة الروم: الآية ٢١).

كما أن الإسلام نهى عن إفشاء الأسرار فى الأحداث أو نقلها بين الناس أو محاولة النيل من الآخرين من نقل الحديث بين شخص وآخر أو بين مجموعة أشخاص، كما أن الإسلام وضع قواعد وأسساً للاتصال الإنساني بين المسلمين وحتى مع غير المسلمين، وقد جعل الإسلام الاتصال الإنساني يعتمد على القول الحسن ونبذ القول الباطل، وقول الخير والامتناع عن قول الشر.

فقال الله سبحانه وتعالى: " فَبَشِّرْ عِبَادِ، الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُوْلَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُوْلَئِكَ هُمْ أُوْلُوا الأَلْبَابِ (سورة الزمر: الآية ١٨، ١٧).

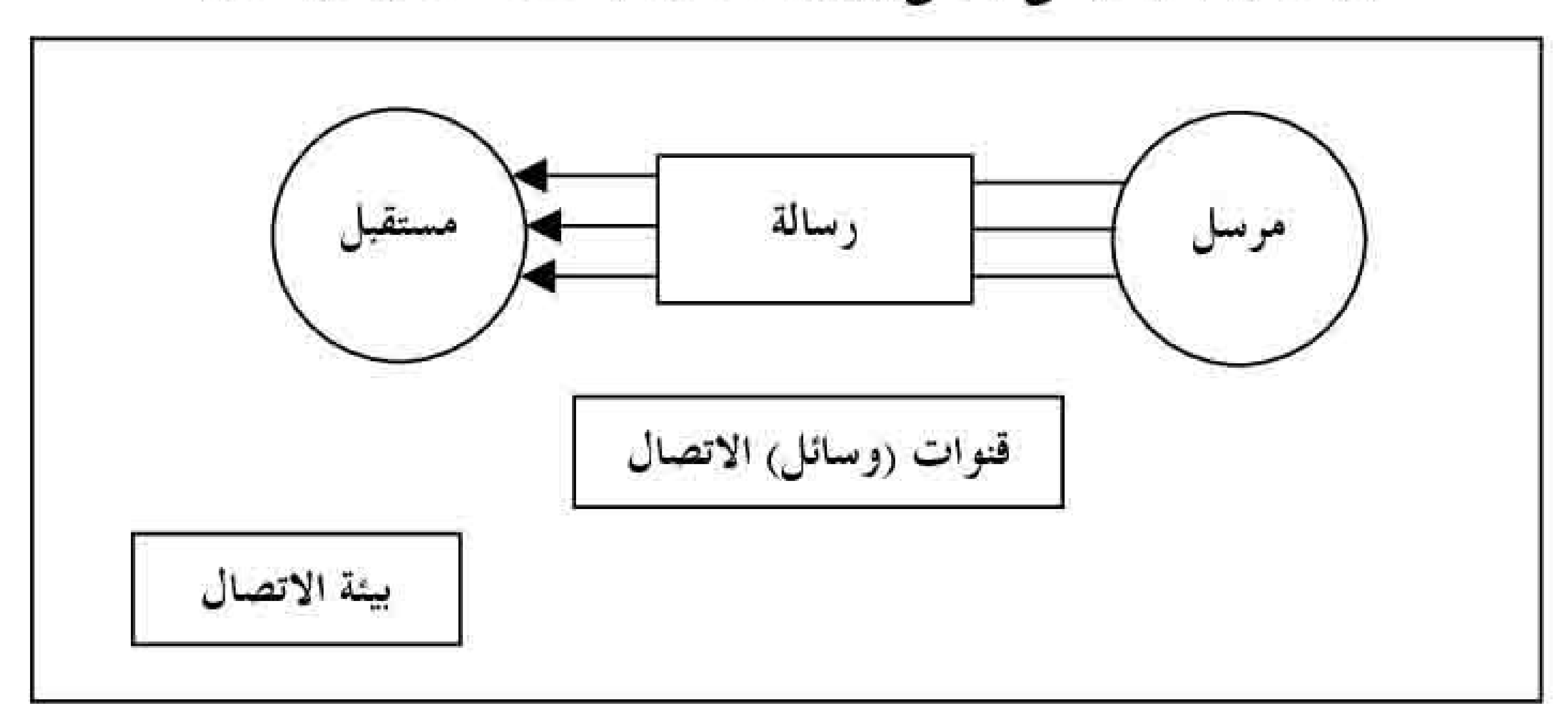
ومعنى أحسنه هنا أى أهداه وأرشده، ولعل أسمى درجات الاتصال التى يمارسها المسلم هى الاتصال مع خالقه، وخالق كل شئ من خلال الصلوات والعبادات والأذكار والأدعية التى يمارسها، فالمسلم يتوجه إلى الله من خلال الصلاة خمس مرات يخلو فيها بنفسه وبتعبد ربه، ويتقرب إليه ويضع أعلى وأغلى شئ عنده وهى جبهته أو جبينه على الأرض – كما أسلفنا ذلك – عبادة وتقرباً ودعاء لربه سبحانه وتعالى، ولذلك جاء فى الحديث النبوى الشريف: "أن أقرب ما يكون العبد إلى ربه وهو ساجد"، وقد تقدم توضيح هذا الأمر، وإذا أيقن العبد باستجابة الله له فالله لا يخيب رجاءه والله لا يرد دعوة الداعى إذا دعاه، فإذا لم يستجب له عوضه عنها أو أدخرها له بما هو أعظم.

عناصر الاتصال :

تشمل عملية الاتصال عناصر رئيسية خمسة لها صفاتها الخاصة التى يجب أن يفهمها كل مهتم بالعملية حتى يستطيع ضمان نجاحها، وهذه العناصر هى: المرسل، والمستقبل، والرسالة، ووسيلة الاتصال، والبيئة التى تتم من خلالها عملية الاتصال.

وتتضح هذه العناصر فى مشهد من مسرحية إذا يكون المرسل فى هذه الحالة هــو الممــثل أو مجموعة الممثلين الذين يقومون بالتمثيل، والرسالة هى مجموعة الأفكــار والاتجاهات والاحساسات التى يرغب مؤلف الرواية فى نقلها إلى جمهور المتفــرجين، والمستقبل فى هذه الحالة هم جمهور المتفرجين، ووسيلة الاتصال هى اللغــة اللفظــية، والأصوات الأخرى التى يسمعها المتفرج، وكذلك الحركات التى يــؤديها الممــثلون، أمــا بيئة الاتصال فتشمل قاعة المسرح بما تحويه من خشبة المسرح التى يقف عليها الممثلين والكراسى والإنارة والتهوية ومكبرات الصوت... مضافاً إليها المناظر والمشاهد التى يراها المشاهدون.

والشكل التوضيحى التالى يبين العناصر الخمسة لعملية الاتصال



فعلى سبيل المثال، فى المواقف التعليمية التى تحدث داخل الفصل، تتضح هذه العناصــر الخمسة .. فعندما يشرح المعلم لأطفاله، "مفهوم التصنيف" مثلاً، تكون العناصــر الخمسة فى هذه العملية هى المرسل (أو المصدر) وهو المعلم، والرسالة هــى "مفهــوم التصنيف" الذى يقدمه المعلم، والمستقبل هم أطفال الصف، والوسيلة هــى اللغــة اللفظــية والــرموز التصويرية (الرسومات) التى يسجلها المعلم على الــسبورة، أما بيئة الاتصال فتشمل بيئة الصف بكل ما تشمله من سبورة وكراسى وأدراج وإنــارة وتهــوية ... إضافة إلى المثيرات التعليمية التى أعدها المعلم لهذا الــدرس مــثل النماذج والمجسمات والأدوات والصور التوضيحية، التى يستخدمها المعلم لتوضيح محتوى الرسالة.

١- المرسل (المصدر) Sender :

وهـو نقطـة البدء لعملية الاتصال، وقد يكون المرسل الإنسان أو الآلة فتبدأ العملية بإرسال رموز متعددة، وهى الرسالة التى توجه إلى المستقبل وهم الطلاب، فعـندما يـسأل المعلم (المصدر) طلابه (مستقبل) عن التطور الذى تشهده المملكة العربية السعودية فى مجال التصنيع، فتكون الإجابة من الطلاب (مستقبل).

وعـندما يـبدأ المعلـم فـى شرح تلك الفقرة معتمداً على وسيلة كالفيديو أو التليفـزيون لتوضيح ما وصلت إليه المملكة العربية السعودية فى الصناعة بالأرقام والأفعـال ندرك أن الدور التربوى قد تحقق من خلال الربط بين مختلف العناصر والإجابة الصحيحة.

٢- المستقبل Receiver :

وهـو الطالب أو الشخص الذى يتسلم الرسالة ويحاول معرفة ما تهدف إليه. فإن كانت من المعلم فهو درس أو واجب، وإن كانت من مدير أو من مسؤول فهى مذكرة بشأن من الشئون التى تحتاج إلى دراسة ووضع الحلول أو الإجابة المناسبة لها فى كل الأحوال.

وأحياناً عند دراسة مواد دراسية بواسطة الحاسب الآلى (الكمبيوتر) تصل إلى الطـلاب رسالة من المعلم من خلال الحاسب الآلى، حيث يبرمج المعلم مادته عبر المركز الرئيسى للكمبيوتر Computer Center فى الجامعة مثلاً، ويعطى تعليماته مـسبقة للطـلاب بأنه سوف يبعث إليهم رسالة تتضمن أسئلة لإمتحان ما ... الخ. وغالـباً سـيكون قد حصل على رقم سرى يستعمله فى الحاسب الآلى لدراسة هذه المـادة، ومن هنا نجد أن استقبال الرسالة عن طريق الحاسب الآلي يعتبر نموذجاً للاتـصال بـين المرسل والمستقبل. وإذا طلب المعلم الإجابة على الرسالة بواسطة الجهـاز أيـضاً فيمكن للمعلم أن يضع رمزاً أو رقماً معيناً ويستعمله الطالب عند إرسـاله الإجابة للمعلم، وهذه من العمليات التربوية القائمة فى الوقت الحاضر فى بعض جامعات الولايات المتحدة الأمريكية والواقع أن معرفة نجاح عملية الاتصال لا تأتـى إلا مـن خلال ما يقوم به المستقبل (الطالب) سلوكياً، ولكونه الدليل على نجـاح الرسـالة وتحقيق الهدف لأن عطاء المعلم الجيد، لا يعرف إلا بما يقوم به الطالـب مـن أداء يعرفنا بأنه فعلاً حقق الهدف الذى من أجله درس هذه المادة أو تلـك المـواد، وإن هذه المواد زادته سعة فى أفقه وعلمته من التجارب والخبرات الشيء الكثير الذى ساعده فى تنمية مداركه وتحسين سلوكه باستمرار.

٣- الرسالة Message :

إن الرسالة هى الوسيط أو الموضوع بين المرسل والمستقبل، ولكى ندرك أن الرسالة قد حققت الهدف منها نعود إلى نوع السلوك الذى يؤديه المستقبل، فإذا تطابق هذا السلوك مع الهدف أو الغرض نستطيع أن نقول إن الرسالة قد حققت عملية الاتصال. ويمكن أن نعرف هذا من المثال التالى: قدم معلم مادة (الحاسب الآلى) برنامجاً شيقاً إلى الطلاب وأردنا أن نعرف إذا ما عرف الطلاب كيفية التعامل مع البرنامج مثل قيامه بعمل برنامج مماثل، أو قيامه بوضع الحل اللازم لمدى فهمه للبرنامج، وذلك من خلال تجربة يجريها أمام المعلم وزملائه فى الفصل، وهو ما يوصلنا إلى تحقيق الهدف.

٤- الوسيلة أو قناة الاتصال Channel :

وهى التى تجيب على الجزئية (كيف) من سؤال "لاسويل" وقصد بها الطريقة، أو القناة، أو الوسيلة، التى يتم عن طريقها نقل الرسالة من المتصل أو المرسل، إلى المستقبل.

وتختلف هذه الوسيلة وفقا لهدف الرسالة، وطبيعة المتلقى – المعنى – بتلك الرسالة، وتتنوع الوسيلة أو قناة الاتصال التى تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل. ومثال ذلك: الحديث أو اللغة، الكتب، الخطابات، المطبوعات، الخرائط، الرسوم واللوحات، الأفلام، الإذاعة، التليفزيون، اللقاءات والاجتماعات ... الخ.

ولابد للرسالة أن تسلك أحد هذه القنوات، أو عددا منها، وإلا توقفت عملية الاتصال. وتشير متغيرات الوسيلة إلى المسارات التى من خلالها ينقل المتصل رسالته إلى المتلقى أو المستقبل.

وتكشف بعض البحوث عن تفوق الوسائل المرئية، أو المسموعة معا، على الرسائل المكتوبة، من حيث قدرتها على التأثير، وتغيير الاتجاهات، وتعديل السلوك، إلا أن ذلك الأمر غالبا ما يتوقف على طبيعة الرسالة، وخصائص المستقبل لها.

ويتوقف اختيار وسيلة الاتصال أو قناة الاتصال على عدة عوامل من أهمها: موضوع الرسالة، الهدف منها، طبيعة المستقبل للرسالة، مستوى فهم المستقبل وإدراكه، وقدرته على استيعاب الرسالة والتفاعل معها، والبيئة الاجتماعية والثقافية التى يتم من خلالها الموقف الاتصالى بشكل عام.

٥- **التغذية المرتدة :**

وهـى الإجابـة التى يجب بها المستقبل عن الرسالة التى يتلقها من المصدر، ويأخـذ الـرجع أشكالاً مختلفة فى صورة رسالة مضادة يتلقاها المصدر يحدد من خلالها السلوك الصادر عن المستقبل، وعما إذا ما فهمت الرسالة أو لا. ويجب أن يأخذ فى الاعتبار أن أى عملية اتصال بدون تغذية مرتدة تعتبر ناقصة مبتورة لأن المـصدر لا يكون لديه أى دليل على أن المستقبل قد تلقى الرسالة أصلاً، وإن كان قد تلقاها بدون تغذية مرتدة الأمر الذى يؤدى بالمصدر أن رسالته لم تحدث تأثيرها المقصود فى المستقبل.

إن المحك الحقيقى لنجاح عملية الاتصال (أو ضمان فاعليتها) هو مدى تطابق الاسـتجابة مـن قـبل مستقبل أو مستقبلى الرسالة مع الغاية الأصلية المتوخاة من العملية. غير أن الواقع يفيد باستحالة التطابق التام فى كل الحالات التى تجرى فيها عملـيات الاتـصال: فهناك صعوبات أو عوائق تحول دون ذلك من أهمها الطبيعة البـشرية (يمـيل الإنـسان إلى فهم ما يريد أن يفهمه!)، والمعانى المختلفة للألفاظ والرموز اللغوية (تعنى الكلمات أشياء مختلفة بالنسبة لكثير من الناس)، والتوقعات المـسبقة (يمـيل المـستقبل إلـى الاستجابة بصورة تتفق مع توقعاته من الرسالة الـصادرة إلـيه)، ورأى المستقبل أو تقييمه للمرسل. ولهذا فإن الاستجابة أو الأثر الـناجم عن عملية الاتصال فى أية إدارة، قد لا يكون متفقاً مع الغايات أو الأهداف التى تدور فى ذهن المسئولين، أو ربما لا تحدث استجابات.

عناصر الاتصال بالأطفال :

إن عناصـر عملـية الاتـصال واحـدة سواء للكبار أم للأطفال، لكن طبيعة الاتـصال بالأطفال فى الروضة أو المدرسة هى التى تختلف عن طبيعة الاتصال بالكبار، وعليه نشير فى هذا الصدد إلى التالى:

- **المرسـل:** يلـزم أن تتوافـر لـدى المرسل مهارات ترميز تمكنه من وضع المـضمون فى رموز بحيث يحدث أعمق تأثير ممكن لدى الطفل، كما يجب علـيه فهـم طبيعة الجمهور المستهدف فى هذه المرحلة، على أن يحظى بثقة الأطفال.
- **الرسـالة:** هـناك عـدد مـن الشروط الواجب توافرها فى الرسالة التى يتم توجيهها للطفل وهى كالتالى:

- أن تـصمم الرسـالة للطفـل فى صيغة تثير انتباهه، وأن تصل إليه فى وقت ومكان مناسبين، وأن تحمل عناصر جذابة له.
- أن تستخدم رموزا يستطيع الطفل فكها دون عناء.
- أن تراعـى موقع الطفل من الجماعة التى ينتمى إليها أو يتصل بها نظرا لما لهـذه الجماعـة مـن أثر فى سلوك الطفل الاتصالى، كما أنها يجب أن تثير الحاجات الشخصية للطفل.
- يجـب أن تراعـى الرسـالة مـدى التطور أو النمو لدى الطفل فى النواحى الاجتماعية والعاطفية والعقلية، والعمل على تنمية هذه الجوانب.
- يجـب مـراعاة عدم التشويش فى دلالات الألفاظ والذى يحدث عندما يستخدم المرسـل رموز "كلمات" لا يتسع لها القاموس اللغوى عند الطفل، أو تعبيرات لا تقوى بعض المستويات الإدراكية لدى الأطفال، أو استخدام كلمات قد تحمل معنى أو مغزى معين عند المرسل بينما تختلف فى معناها عند الأطفال، أو قد يحدث التشويش نتيجة لافتقار الأطفال لبعض المهارات الاتصالية.

• **الوسيلة**: يجب أن تكون الوسيلة أداة لنقل المضمون بحيث تصل للأطفال فى وقـت واحد أو أوقات متقاربة، وأن يكون إنتاج الوسيلة متاحا بسهولة لمعظم أطفال جماعات المجتمع المختلفة، مع مراعاة أن تكون تكاليفها ضئيلة بالنسبة للطفل.

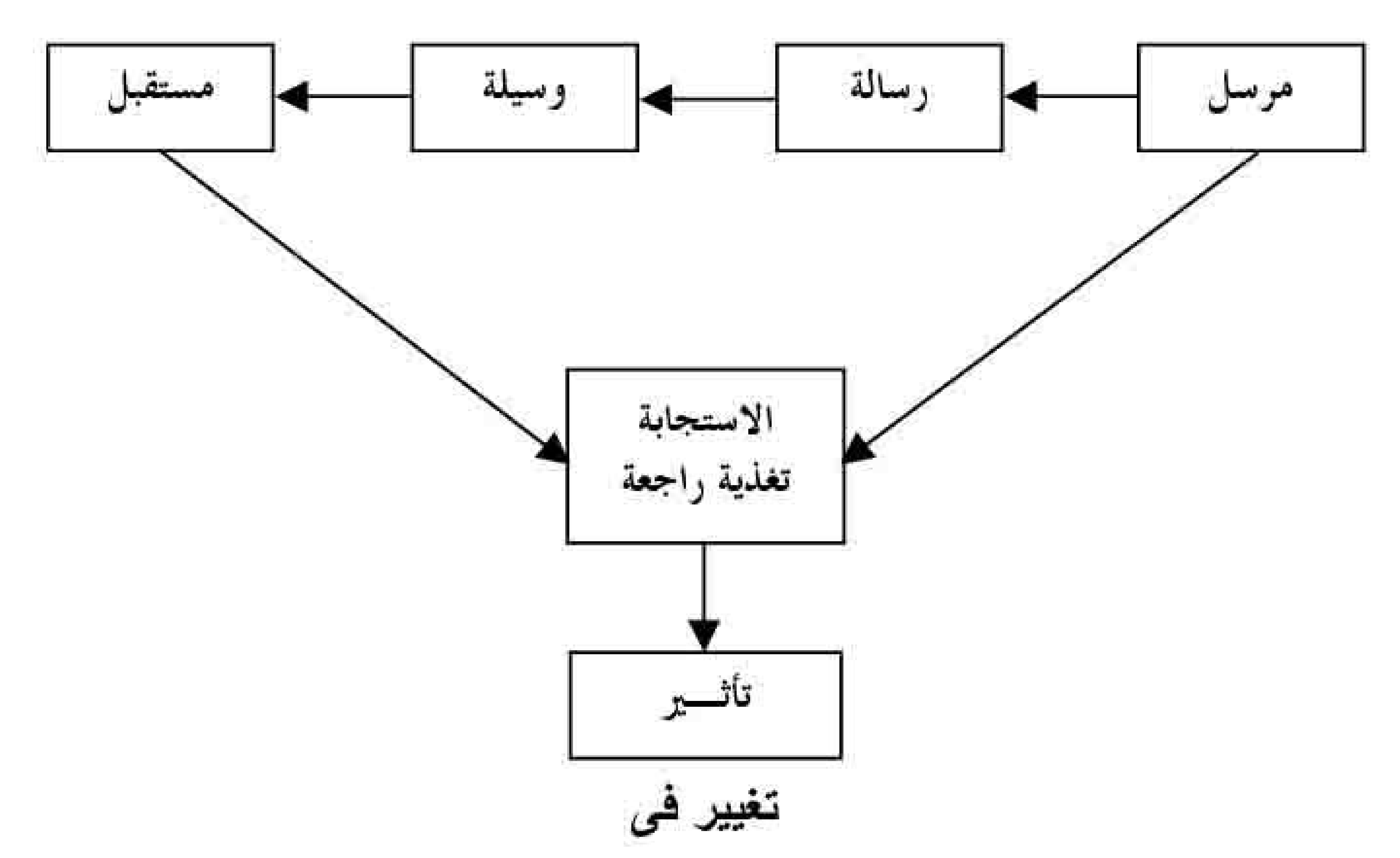
• **الجمهور**: يتألف جمهور الأطفال من أفراد يرتبطون عادة بجماعة أو عدد من الجماعـات كالعائلـة، وجماعـة الأصدقاء أو الروضة أو المدرسة، ويقاس الجمهور هنا على أساس الآتي:

١- حجم الجمهور: أى عدد الأطفال الذين يتعرضون للوسيلة الاتصالية.
٢- تركيب الجمهور: أى الفئات الاجتماعية التى ينتمى إليها الأطفال.
٣- مدة التعرض: أى المدى الزمنى الذى يقضيه الأطفال فى اتصال مع الوسيلة.
٤- درجـة الـتجانس فى الجمهور: أى مدى الاختلاف بين الأطفال فى عدد من المتغيرات: كالمستوى العقلى، ومدى النمو، والمستوى التعليمى والاقتصادى.

• **الـتغذية الراجعة**: وان كان من الصعب التعرف على التغذية الراجعة فى الاتصال بالأطفال سواء شخصياً أو اجتماعياً أو جماهيرياً نظرا لعدم التنبؤ الجـيد بـردود أفعال الأطفال لما تتسم به انفعالاتهم من خصوصية وتغير دائم.

أهداف الاتصال

Objectives of Communication



تغيير فى

١- معلومات Knowledge (Information).

٢- اتجاهات Attitudes (Persuasion).

٣- سلوك Behavioral Change (Practice).

(قبول : تبنى أو رفض) Adoption or Rejection

لــذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال بصورة عامة، كما يراها المرسل القائم بالاتصال، وهى كما يلى:

١- هدف توجيهي:

وهــذا الــنوع مــن الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال إلى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فــيها، ولقــد اتــضح من خلال الدراسات العديدة التى أجريت فى هذا المجال ان الاتصال الشخصى أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيرى.

٢- هدف تثقيفي:

يــتحقق هــذا الهــدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المــستقبلين بأمور تهمهم، ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع افقهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣- هدف تعليمي:

عـندما يـتجه الاتـصال نحو إكساب المستقبل خبرات، أو مهارات ومفاهيم ومعلـومات جديدة، وذلك فى مجالات الحياة المختلفة، حيث أن هذه الجوانب المختلفة تعـود بالفائدة عليه عندما يكون فى عمليات اتصال، وتفاعل مع مجموعات أخرى، أو عندما يقوم بعمل أى نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التى تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة التى تلعب دوراً فعالاً فى حياة الفرد والمجتمع.

٤- هدف ترفيهي:

ويـتحقق هـذا الهـدف عـندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال الرسائل التى تحمل فـى مـضمونها طابعـاً خاصا قائم على تحقيق الجوانب التى ذكرت، وهنا يمكن اسـتعمال وسائل مثل: المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية والساخرة التى من خـلال مضمونها وعرضها تؤدى إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.

٥- هدف اجتماعي:

ويقـصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التى تقوم على العلاقات بين أفراد المجـتمع الـواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم بالبعض الآخر، وهذه العملية فى حد ذاتها تؤدى إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

وفـى الحقيقة نستطيع أن نقول إن الاتصال من الممكن أن يجمع بين أكثر من هـدف فـى وقـت واحد، والمرسل أو القائم بالاتصال يقوم بعملية الاتصال بهدف إحداث التأثير أو التغيير.

٦- هدف تنظيمي أو إداري:

ويهـدف فيه الاتصال إلى تحسين سير العمل الإداري، من خلال عدة أبعاد مـن أهمهـا، جمـع الأفراد فى اتجاه هدف معين، ودعم التفاعل بين العاملين، وتوجـيه سـلوكهم تجـاه الهـدف. بالإضافة إلى جمع وحصر وتوفير البيانات والمعلومات لدى أصحاب القرار، بما يتيح لهم القدرة على صنع القرار، واتخاذه بشكل جيد وفعال، مع متابعة التنفيذ على أرض الواقع. وبالتالى تدعيمه أو تعديله أو تغييـره إذا لـزم الأمر، بما يتلاءم مع احتياجات العمل، ويتوافق مع العاملين وظروف العمل بشكل عام.

كمـــا يلعب الاتصال فى المجال الإداري دوراً هاماً، يتمثل فى الربط بين كافة المـــستويات الإداريـــة المخـــتلفة، بما يحقق التناسق والتناغم بينهم، ومن ثم تحقيق أهداف العمل على الصورة المرجوة.

كمـــا أن الاتـــصال يقوم بالربط بين المؤسسة أو المنشأة والبيئة المحيطة بها، حـــيث تمـــثل احتياجات البيئة المحيطة مدخلات، وتمثل السلع والخدمات مخرجات تتفق مع هذه الاحتياجات، بما يلزم معه تطويرها أو تعديلها وفقاً للتغيرات التى تتم فى البيئة المحيطة.

الحاجة إلى الاتصال :

يعتبـــر الاتـــصال مـــن الحاجات الاجتماعية والنفسية المهمة التى لا يستطيع الإنـــسان الاســـتغناء عنها، وهذه العملية تبدأ مع بداية حياة الإنسان وتستمر طوال الحـــياة التى يعيشها، أى أن الاتصال يعنى توافر إمكانيات الحياة والتطور والتقدير والـــتقارب والتفاعل مع الآخرين، والعيش معهم بتفاهم وقبول ومحاولة مشاركتهم فـــى الأفكـــار والآمـــال، والفشل فى القيام بالاتصال يعنى القلق والكبت والانعزال والابتعاد عن الآخرين وعن جميع الأشياء الحية والفعالة.

ونستطيع أن نلخص الحاجات التى تتحقق بالاتصال بما يلى:

١- الحاجة إلى الانتماء :

الإنـــسان كمخلـــوق مـــتفاعل هـــو دائما بحاجة لأسس يبدأ منها مثل العائلة والأرض والوطن، وذلك بهدف الحصول والوصول إلى الحب والشعور بالأمن من هـــنا يمكن قبول الفرد لمعايير الجماعة وعاداتها وقيمها، ويحاول أن يتكيف معها، وعملـــية تـــبادل الـــرموز واللغة من الآخرين تقوى لديه الشعور فى أنه يتبع تلك الجماعة وأنه عضو من أعضائها.

٢- الحاجة إلى الاطمئنان والاستقرار:

هـــذه الحاجة تتداخل مع الانتماء لأن الفرد عن طريق الاتصال يحقق الخروج مـــن العزلة والقلق، ويقوم بالانخراط مع الجامعة فيتفاعل معها الأمر الذى يشعره بالاطمئنان والقوة والاستقرار النفسى.

٣- الحاجة إلى تحقيق وتوكيد الذات:

المقـــصود بهـــذه الحاجة هو أن يبذل الإنسان كل طاقته لتحقيق آماله وتوكيد ذاتـــه، وذلك كى يصبح سعيداً، أى أن الإنسان يختار العمل الذى يلائمه فى حدود

قدراتـــه وإمكانياته، ويحاول تحقيق أهدافه فى مجال عمله، ولا تختلف صيغة هذه الحاجـــة بالنسبة لإمكانيات الفرد، ويتم تحقيق الذات من خلال تأثير الفرد بالآخرين وتأثيـــره فيهم، لأن الإنسان بحاجة للتأثير فى غيره وأن يحقق النجاح، وبالاتصال ندفـــع الآخـــرين للمـــشاركة فـــى المسائل التى تشغلنا فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

٤- الحاجة إلى الاعتراف والتقدير:

لدى معظم الناس توجد حاجة أو رغبة فى تقدير أنفسهم وأعمالهم تقديراً عالياً مـــع احتـــرام ذاتهـــم، أضف إلى هذا أنها توجد لديهم الرغبة الخاصة فى أن يقوم الآخرون بتقديرهم من جميع الجوانب، وعملية إشباع الحاجة إلى التقدير تؤدى إلى الإحساس بالثقة بالنفس والقوة والمقدرة والفائدة بالنسبة للمجتمع، أما إذا عطلت هذه الحاجـــة أو الرغبة فمن الممكن أن تدفع الأفراد إلى محاولة الظهور بشتى الوسائل مـــثل عملية احتكار الحديث فى المجالس المختلفة، دون إعطاء فرصة للمناقشة، أو الحـــديث لغيـــره طوال الوقت أيضاً من الممكن أن تدفع بالآخرين إلى بذل جهدهم للـــتفوق علـــى أصـــدقائهم فى العمل حتى تلتفت إليهم الأنظار مقرونة بالإعجاب والتقدير.

وظائف الاتصال Punitions of Communication :

يستخدم الاتصال لتحقيق وظائف متعددة ومختلفة هى:

- استقبال ونقل الرسالة من طرف إلى جانب آخر.
- استقبال المعلومات والاحتفاظ بها.
- تحلـــيل البـــيانات والمعلومات المتاحة، واشتقاق نتائج جديدة يمكن من خلالها إعادة بناء الأحداث وزيادة القدرة على التوقع والتنبؤ بالمستقبل.
- التأثير فى العمليات الفسيولوجية داخل الجسم وتعديلها.
- التأثير فى الأشخاص الآخرين وتوجيههم.

ويجـــب ألا نهمـــل الوظائـــف الشاملة لعملية الاتصال مثل: الاتصال كوسيلة للـــثقافة والتعلـــيم والـــتعلم ووسيلة للجماعات وكوسيلة لنجاح وتطوير الإدارة فى الهيئات والمؤسسات والشركات المختلفة وكذلك كوسيلة للعلاقة بين المجتمعات.

وتـــبدو أهمـــية الاتصال من أنه وسيلة لنمو شخصية الإنسان منذ ولادته حتى نضوجه وتطوره.

كمـا يؤدى الاتصال اللغوى بشكل عام وظائف متعددة فى مجموعة الأنشطة التـى يحـتاج فيها الفرد لاستخدام اللغة. ويصنف براون هذه الوظائف تحت أنواع مـتعددة: فهـناك الوظـيفة النفعية التى تلبي الحاجات والمتطلبات المادية، وهناك الوظـيفة الدلالية التى تستهدف إيصال فكرة، أو معلومة محملة على اللفظ بطريقة غير مباشرة، وتتطلب إعمال العقل فى تأمل الصياغة اللغوية.

أساليب الاتصال :

وتـنطوى أساليب الاتصال الإنساني بصفة عامة، على خمسة أشكال رئيسية هى:

أولا: أسـلوب اللوم والعدوان: حيث يميل الشخص الذى يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف دائماً مع الآخرين مستخدماً لهجة الطلب على نحو يسوده التعالى والغطرسة، كما يتميز أكثر اللوامين تطرفاً بأنهم مستبدون ويفرضون آراءهم بالقوة.

ثانيا: أسلوب الاسترضاء: وفيه يشعر الأفراد أنهم عاجزون عن أن يفعلوا شيئاً من أجل أنفسهم ويحتاجوا لمن يساندهم.

ثالثا: الأسلوب العقلى: وأصحاب هذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كـل مـا يفعلونه مع الآخرين بمعالجة تعقليه، ولهذا يستلزم قدرات فائقة من الهدوء والرزانة والاتزان.

رابعـا: الأسـلوب الملتوى أو الاحتكارى: ويقوم على أساس من عدم الاندماج فى المواقـف المتـبادلة بـين الأشـخاص أو المواقـف الشخصية، ويعتمد على المناورات الملتوية واحتكار مشاعر الآخرين، وعواطفهم واستغلالها.

خامسا: الأسلوب الواضح المباشر: حيث يتميز أصحابه بقدرتهم على الإفصاح عن حقـوقهم، والتعبيـر عـن مـشاعرهم وحاجـاتهم، بطريقة مباشرة وشريفة ومستقيمة.

وتعـرف أمانـي عـبد الفتاح (٢٠٠٥) أساليب الاتصال المستخدمة داخل الأسـرة بالطريقة التى يتبعها الوالدان أثناء تعاملهم مع الأبناء على مدار اليوم، مستخدمين بعض الأساليب التالية (اللوام أو الهجومى – الأسلوب غير التوكيدى – الأسلوب التوكيدى – الأسلوب العقلانى – الأسلوب المناور) بهدف إيجاد جو

من التفاعل الأسرى بينهم، يمكنهم جميعاً من التمتع بالهدوء والاستقرار النفسى والاجتماعى.

وهذا التعريف يوضح لنا الآتى:

١- أن هذه الأساليب يتم تطبيقها من قبل الأباء نحو الأبناء.

٢- يتم إتباع الوالدين لهذه الأساليب على مدار اليوم، أى فى جميع المواقف اليومية مع الأبناء.

٣- يقوم الوالدان بإتباع عدة أساليب اتصالية أثناء تعاملهم مع الأبناء، وهذا يدل على تنوع الأساليب وتعددها، حسب مواقف الحياة اليومية.

٤- يهدف الوالدان من إتباع مثل هذه الأساليب إلى إيجاد جو عائلى يسوده التفاعل الأسرى والدفء العائلى، هذا بالطبع من وجهة نظر الوالدين.

وتتمثل الأساليب الاتصالية المستخدمة داخل الأسرة فى الأتى:

أ - الأسلوب اللوّام أو الهجومى The Blaming or Aggressive Style:

وينمو فى ظل المناخ الذى يتميز بالتفكك والتباعد بين أفراد الأسرة والصراع الدائم بينهم، فيصبح أحد الوالدين أو كلاهما كثير النقد والسخرية للآخرين على سبيل المثال، فى اختيار الأصدقاء، وفى اختيار الملابس، وفى السلوكيات العامة أو الخاصة، يتميز أسلوب الاتصال بالقوة مع الآخرين والنقد والتعالى على الآخرين، وصاحب هذا الأسلوب يثبت ذاته دائماً على حساب مشاعر وحقوق الآخرين، حيث يتيح له هذا الأسلوب الإنفعال والإحساس بالقوة.

ولا يخفى ما لهذا الأسلوب من سلبية خاصة فى محيط الأسرة حيث يساعد على زيادة الإحساس بالاغتراب بين الوالدين والأبناء.

ب- الأسلوب غير التوكيدى The Non Assertive Style:

من يلتزم بهذا الأسلوب من الأفراد فإن سلوكه يتميز بكثرة الاعتذار بطريقة تقلل من شأنه، ومن احترام الآخرين له، ويحاول تجنب المشاكل والصدام مع الآخرين، لأنه فى حاجة دائمة لموافقتهم ورضاهم من تصرفاته، ومن أجل ذلك يتنازل ببساطة عن بعض حقوقه واحتياجاته ومشاعره، لأن مبدأه تجنب الصراع والصدام.

وهذا النموذج يظهر جلياً واضحاً عندما يطالب أحد الوالدين أو كلاهما الأبناء بعدم المعارضة سواء فى المنزل أو فى المدرسة أو فى العمل تحت أى ظروف،

لأن الطريق الأمثل فى الحياة هو الطاعة التامة تجنباً للصدام والصراع وإثارة المشاكل.

جـ- الأسلوب التوكيدى The Assertive Style:

إن الفرد الذى يلتزم بهذا الأسلوب، يطالب دائماً بحقوقه، ويعبر عن مشاعره وأفكاره بشكل مباشر وأمين وصريح، حيث تتطابق سلوكياته مع أقواله، ويعبر هذا الأسلوب عن احترام الفرد لذاته وللآخرين.

إن الهدف الأساسي من الاتصال مع الآخرين إيجاد علاقات حميمة ومتوافقة وصحية.

على الرغم من أن الالتزام بهذا الأسلوب لا يضمن لصاحبه دائماً الحصول على ما يريد، وأن يشق طريقة كما رسمه لنفسه، إلا أن له نتائج إيجابية على المدى الطويل، حيث يجد لديه شعوراً عاماً بالثقة بالنفس والارتياح والصدق والأمانة مع الآخرين.

وعندما يتبع الوالدان هذا الأسلوب، تتميز علاقات الاتصال بينهم بالترابط، وتسود المحبة والتفاهم فى الجو الأسرى، وتناقش المشاكل والقضايا الأسرية بأسلوب ديمقراطى وبهدوء، كما يتميز المناخ الأسرى الصحى بالديمقراطية والتعاون والحب والوفاق والجو الاجتماعى المريح.

د- الأسلوب العقلانى The Computing or Intellectual Style:

يعتمد مستخدم هذا الأسلوب على العقلانية والتروى فى مواقف التفاعل، فهو يؤمن بضرورة كتمان المشاعر والأحاسيس حتى يستطيع الإنسان أن يحكم عقله فقط، وهذا هو السبيل للتخلص من الصراع والمشاكل مع الآخرين.

كذلك يحاول الفرد من خلال هذا الأسلوب تجنب الاحتكاك والصدام المباشر مع الآخرين، لأنهم لا يحكمون العقل بقدر كاف، وعلى ذلك لا يمكن التنبؤ بردود أفعالهم وسلوكهم.

غالباً ما يلعب الأب هذا الدور فلا يعبر عن مشاعره وأحاسيسه بشكل صريح، وهذا من شأنه إيجاد مناخ يتميز بالتباعد، وعدم الدفء العاطفى مع الأبناء، لأنه قد يتعامل معهم بطريقة تقلل من شأنهم لأنهم أقل حكمة وخبرة وعقلانية، ونؤكد على أن الاعتدال فى استخدام هذا الأسلوب يساعد على سيادة جو من العقلانية فى الأسرة، وأن تعالج الأمور بشكل مرن وحكيم.

هـ- الأسلوب المناور The Manipulating Style:

يعتبــر المــبدأ الأساســى للفرد الذى يلتزم بهذا الأسلوب هو تجنب المواقف المهــددة، حيث يعمل على استخدام كل أنواع الاستراتيجيات والطرق للتخلص من المواقــف غيــر السارة، وعندما لا يتمكن من ذلك يتسم أسلوبه بالمناورة، ويعتمد أحــياناً على مشاعر الذنب لدى الآخرين، حيث يكون ذلك من خلال عبارات مثل: (أنــت ناكــر للجمــيل)، (لا تقــدر مجهوداتنا من أجلك)، والتى غالباً ما يلزم بها الوالدان الأبناء.

خصائص الاتصال Communication Characteristics :

الاتــصال عملــية متداخلة العناصر حيث إنها تمتلئ بالرموز الكلامية وغير الكلامــية التــى يتبادلها المرسل والمستقبل فى ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتــصورات والــثقافة السائدة لكل منهما. ولا يمكن أن تتطابق عمليتان للاتصال تطابقا تاما لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها.

وترى زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠) أن الاتصال عملية ديناميكية تتميز بالتغيــر المــستمر، ويتم من خلالها تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والأدوار بين أطراف عملية الاتصال والتى تتوالد من خلال وأثناء التفاعل.

وهذه العملية تبدأ من اتصال الفرد بذاته إلى الاتصال الجماهيري، ويتم بشكل قصدي أو غير قصدي بغرض تكوين أنواع من العلاقات تختلف كل منها باختلاف حجم وزمان ومحتوى الموقف الاتصالى. ومن هذا التعريف يمكن إجمال خصائص عملية الاتصال فيما يلى:

١- عــدم إمكانــية إرجــاع الاتصال للوراء Irreversible Process: بمعنى أن التجربة الإنسانية كما يؤكد "بارنلند Barnlund" تسير كالتيار فى اتجاه واحد، تاركة وراءها سجلاً بديلاً من تجارب الإنسان الاتصالية..

٢- رمــزية الاتــصال: فغايــة الاتــصال هى، تبادل رموز وأدوار فى سيل اجتماعى.

٣- الاتــصال عملــية Process متشابكة مترابطة، ينتج من تفاعل أفرادها تحقيق أرضيات مشتركة المعانى.

٤- الاتــصال عملية حتمية: بمعنى عدم القدرة على تجنب التواصل مع الآخرين سواء بشكل قصرى أو غير قصرى، فالإنسان فى حالة اتصال دائم.

٥- هدف الاتصال تكوين علاقات: فالاتصال تفاعل مجموعة من الأفراد تربطهم علاقة ما، وهذه العلاقات والأدوار تحدد طبيعة ومحتوى عملية الاتصال.

٦- الاتصال عملية مستمرة Continuous Process: نظراً لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التى ليس لها بداية أو نهاية محددة، فإنه دائم التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأى اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات مستمرة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التى تعزز الاتصال فى وقت محدد وبشكل محدد.

٧- الاتصال يشكل نظاماً متكاملاً Complete System: يتكون الاتصال من وحدات متراكبة، وتعمل جميعها حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض هذه العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل ولا يحقق النتائج المرجوة منه.

كما يوضح "دانس Dance" أن للاتصال خصائص هى:

١- **الرمزية**: بمعنى أن الاتصال يعتبر تبادلاً رمزياً للأفكار.

٢- **الفهم**: فالاتصال وسيلة نفهم بها الآخرين ويفهمنا الآخرون بها.

٣- **المشاركة**: الاتصال طريق لإيجاد المشاركة والتقارب بين الناس.

٤- **الارتباط**: يعمل الاتصال على الربط بين الأجزاء والمعانى غير المترابطة فى هذا العالم.

٥- **الوسائلية**: الاتصال وسيلة إرسال المعانى وتبادل الأفكار.

٦- **مثير واستجابة**: الاتصال عملية مستمرة تتضمن إرسال مثيرات من المصدر إلى المستقبل وفى نفس الوقت تعتبر استجابة لمثير آخر.

٧- **القوة**: عن طريق الاتصال يمارس الأفراد ميكانيزم القوة.

٨- **القصدية**: تتوافر فى الرسالة التى يتم إرسالها عن طريق عملية الاتصال عنصر القصد والنية بغرض التأثير على سلوك المستقبل للرسالة.

٢

الفصل الثانى
مهارات ونماذج الاتصال

الفصل الثاني
مهارات ونماذج الاتصال

تعريف مهارات الاتصال Communication Skills :

يمتلك الإنسان بصفة عامة مهارات اتصالية متعددة ومتنوعة، إن الإنسان نفسه لديه القدرة على تطوير أساليب جديدة تناسب ظروف تعامله مع الناس الآخرين حسب الموقف الذى يحدث فيه الاتصال تبعاً لاختلاف الوقت والمكان والناس وأيضاً البيئة النفسية. فإذا كانت المبادرة كما يراها ستيفن كوفي تعد من أولويات التعامل الاتصالى، فإن الحلم فى بعض المواقف هو السلوك الذى يعد ضرورة أولية باعتباره صفة تتوقف على مهارة المرسل فى توقيت وكيفية استخدامه لتبسيط فهم هذه المهارات، ويمكن تبويبها وتقسيمها حسب أشكال الاستخدام التى من أهمها:

- مهارات الخطابة.
- مهارات البيع.
- مهارات التأثير والإقناع.
- مهارات المناظرة.
- مهارات المحادثة.
- مهارات التدريس.
- مهارات التفاوض.
- مهارات الكتابة

وتعد المهارة بمثابة الآلية التى يستخدمها الإنسان فى مجال من المجالات لتحقيق فائدة. وهذا الأمر يتطلب معرفة وفهماً لطبيعة هذه الآلية ومكوناتها وكيفية استخدامها. لذلك فمهارات الاتصال ليست فى المقدرة على استخدام الاتصال فقط، بل هى أيضاً:

فهم طبيعة عملية الاتصال الإنساني والتعرف على فنونه ووسائله ثم توظيفه بمقدرة وحكمة لاختيار كيفية الاستخدام الأمثل لاتصال فعال يؤثر ويقنع الناس الآخرين ويحقق الأهداف بنجاح.

أقسام المهارات :

١- مهارات شفهية (نص مقول):

يحـــدث بين فردين وجهاً لوجه، بواسطة التليفون أو فى غرفة إلكترونية وبين مجموعة فى الأسرة، خارج المنزل مع الأهل والأصدقاء ومحلات البيع وفى العمل وبين مشتركين فى الخطابة والمناظرة.

٢- مهارات كتابية (نص مكتوب):

يـــصاغ فـــيه الكلام المكتوب ويطبع فى صفحات الكتب، الصحف، المجلات وصـــفحات الإنتـــرنت ويكتب فى الرسائل الشخصية والرسمية وكذلك فى الكتابة التفاعلية والبريد الإلكتروني.

كـــيف يـــتم إيصال هذا الكلام؟ .. وما هى أساليب إيصاله؟ وما هى عناصر نجاحـــه؟ .. هناك شروط ومواصفات متعددة فى أكثر من جانب نختار منها سبعة إرشادات تساعدنا على فهم المهارات المطلوبة.

- صياغة النص (الرسالة) ليعبر عن رغبتنا وهدفنا.
- اختيار الوسيلة المناسبة لنقل هذا الكلام.
- إيصال هذا الكلام بوضوح.
- جعل هذا الكلام مفهوماً.
- اختيار الأساليب التى تجعله مؤثراً ومقنعاً.
- يُحدث تعديلاً أو تغيراً فى سلوك واعتقاد المتلقي.
- يحقق رغبتنا وهدفنا بنجاح.

وتُعـــرف زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠) مهارات الاتصال بأنها مجموعة مـــن الـــسلوكيات والمظاهـــر والقدرات تتعلق بالاتصال مع الآخرين، حيث تتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة، ويحدث تأثيراً فى الآخرين.

والاتـــصال عملـــية تحـــتاج إلـــى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق الفاعلية والنجاح للقائمين به، والعمل على تنمية هذه المهارات، بحيث يستطيع المشارك فى عملـــية الاتـــصال مـــن التعبير الواضح والدقيق عن مشاعره أو استيعاب ما يقوله الآخرين.

ومن المهارات الأساسية، مهارة إرسال واستقبال المعلومات فى الاتجاهين بما يساعد الأفراد على بناء علاقات إتصالية فعالة.

ويجـــب علـــى المرســـل أن يدرك بدرجة عالية وضوح الهدف من الاتصال وتكون لديه إجابة واضحة على كيفية صياغة الرسالة بطريقة تمكن الفرد المستقبل لها من تفسيرها بدرجة عالية الدقة.

أ - مهارات غير لفظية، ويتم الاتصال عن طريق:

١- تعبيرات الوجه Facial Expression.
٢- النظرات Gazes.
٣- الإيماءات Gestures.
٤- وضع الفرد Postwre.
٥- سلوكيات خاصة بالمكان Spatial Behaviour.
٦- الملابس والمظهر الخارجى Clothe and Appearance.
٧- الأصوات غير المنظومة الهمهمة والروائح Non Verbal Vocalization and Smells.

ب- المهارات اللفظية: وهى التى يتم الاتصال فيها عن ممارسة مظاهر دالة على:

١- التدعيم Reinforcement.
٢- التساؤل Questioning.
٣- المبادءة والإنهاء Opening & Closing.
٤- التفسير Explaining.
٥- الاستماع Listening.
٦- الإفصاح عن الذات Self-Disclosure.
٧- التوكيدية Assertiveness.

مهارات الاتصال الأساسية :

١ - الاتصال البصري:

أن الاتـــصال البـــصري Eye Contact الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو التـــى لا معنى لها، ولكنها تلك النظرة المحفوفة بالانتباه، والتى تقول للمسترشد أن المرشـــد يهتم بك وينصت إليك، ويتعاطف معك ويحرص على مساعدتك، والنظرة المـــتفهمة لا تـــصدر عـــن المرشـــد فقط، ولكنها تصدر أيضاً عن المسترشد نحو المرشد، تقول أن المسترشد يثق به ويأمل فى العملية الإرشادية ويتوقع منها تحقيق تـــوافقه، وقد أثبتت الدراسات أن النظرات المتبادلة تحدث بدرجة أكبر حينما تكون هـــناك مـــسافة فيـــزيقية أكبر بين المرشد والمسترشد، وحينما تكون الموضوعات

المناقشة أقل فى طابعها الشخصى أو الحميم، وحينما لا يحاول المسترشد أن يخفى شيئاً، وحينما تكون الآلفة بين المرشد والمسترشد قد بُنيت على أساس وثيق، وعادة مـــا يرسل النظرة الشخص المستمع أكثر من الشخص المتكلم، والاعتبارات الثقافية تؤثر فى الاتصالات البصرية، فقد تضع بعضها قيوداً على هذا الاتصال، وبعضها لا يحتاج فيه الفرد إلى إذن أو طلب للاتصال البصرى، أى أن الأفراد تعودوا على الاتصال البصري مع الآخرين منذ الصغر.

٢- لغة الجسم:

إن وضـــع الجـــسم وتـــوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات البينشخصية وحـــركة الجـــسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد به.

ويستخدم "ايجان Egan" (١٩٨٢) المقطع Solar ليصف الوضع الجسمى الذى يشير إلى الانتباه والاهتمام، وتشير إلى الآتى:

وجه العميل	Client Squarely : Face The
وضع الجسم	Open : Body Posture
الميل إلى الأمام قليلاً	Lean : Forward Slight
الاتصال	Contact : Contact
طريقة أو أسلوب	Relaxed : Manner

٣- المسافة الشخصية:

والمـــسافة الشخصية Personal Distance بين المرشد والمسترشد أيضاً تؤثر علـــى الاتصال وهناك منطقة ارتياح Confort Zone قصوى يمكن الاحتفاظ بها، وهذه المسافة محكومة إلى حد ما مثل الاتصال البصري بالاعتبارات الثقافية، وفى الـــثقافة الأمريكية تبلغ هذه المسافة طول الذراع، وعندما يقترب شخصان إلى أقل مـــن هذه المسافة يشعر كلاهما بعدم الارتياح، كما أن المسافة عندما تزيد عن هذا المعـــدل تقلل من قدرة التواصل بينهما، وبالنسبة للموقف الإرشادي ينبغي أن يكون المرشـــد واعـــيا بمـــستوى الارتياح (أو عدم الارتياح) الذى يخبره المسترشد فيما يـــتعلق بالمسافة بينهما، وأن يعمل على توفير هذه المسافة الشخصية المثلى، وفى غـــياب دراســـات توضح قدر هذه المسافة فى ثقافة فيترك الأمر إلى خبرة المرشد ودقة ملاحظته لمسترشده.

وقــد تضيق المسافة الشخصية بين المرشد والمسترشد حتى تصل إلى حد أن يلمــس المرشــد مسترشده بأن يربت على كتفيه مثلاً، وتشير بعض الدراسات أن اللمس يجعل المسترشد يشعر بالرغبة فى الانفتاح والمشاركة.

وقد أوضحت "دريسكول Driscoll، نيومان Newman، سيلز Seals" (١٩٨٨) لمــس المرشد لمسترشده إرتبط بكفاءة المرشد، ولكن المرشدين الذين يبالغون فى لمــس عملائهم يدركون من قبل عملائهم باعتبارهم مرشدين أقل جدارة ومهارة، كما أوضح ذلك "سويتر Suiter، جوديير Goodyear" (١٩٨٥)، ومن أطرف ما أوضــحته هــذه الدراســة، التى تمت حول اللمس وقيمته فى عملية التواصل أن اللمــس إن لــم يصحبه شعور أصيل بالتعاطف من جانب المرشد والمسترشد – وبحــيث يــدرك المــسترشد هــذا الشعور – يكون ضرره أكثر من نفعه "ترى وآخرون Terr, et al," (١٩٩١) وأمام المرشدين أساليب كثيرة ينقلون من خلالها إلــى مــشترشديهم الرســالة بأنهم موضع اهتمام، ولابد وأن يكون المرشد واعياً بالأســاليب المــتكلفة والمتــصنعة وأن يبــتعد عــنها، لأنها تكون مربكة محيرة لمسترشده، وهناك أساليب أخرى يمكن أن تضر بالتواصل بين المرشد والمسترشد وتنقل للمسترشد إحساس بعدم اهتمام المرشد به، مثل مضغ اللبان وتدخين السجائر أو التغير المستمر فى وضع الجسم.

٤- النغمة الصوتية:

والنغمة الصوتية Vocal Tone جانب آخر من الجوانب المعبرة عن الاهتمام، وبالتالــى عن التواصل بين المرشد والمسترشد، فنغمة الصوت الدافئة السارة التى تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة فى الاستماع إلى المرشد، إن طــبقة Pith الصوت وحجمه Volume ومعدله Rate لحديث ما قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التى يكنها المرشد للمسترشد.

وقــد أظهر "سكيرز" (١٩٨٦) أن استخدام المفاتيح أو العلامات شبه الصوتية يمكــن أن تــنقل الرســائل المتــضمنة للمستويات العالية من الثقة، أو المستويات المنخفــضة من الثقة، فالصوت العالي الجاف مع الإيقاع السريع ينقل الثقة بالنفس، بيــنما يــنقل الــصوت الــناعم الهادئ مع النبرة المنخفضة الإيقاع البطئ وبعض الترددات مستوى أكثر انخفاضاً من الثقة بالنفس "Scherr" (١٩٦٦) وهذه العلامات الدالــة علــى الثقة بالنفس تؤثر فى إدراكات المسترشد للمرشد ولخبرته وجاذبيته وجدارته بالاحترام وللإشباع الذي يتوقعه المسترشد من العلاقة الإرشادية.

٥- المسك اللفظى:

يحـــدث فى بعض الحالات أن ينشغل المسترشد فى حديث طويل لا علاقة له بموضـــوع المقابلـــة أو بأسئلة المرشد، وعلى المرشد فى هذه الحالة أن يبقى هادئا ومـــستمعاً لحـــديث المـــسترشد لأنه يعكس جزاءاً من اهتمامه وأفكاره ومنطقه فى التفكيـــر، وله أن يختار إما بما قاله المسترشد كله أو بعضه أو أن يتجاهله، والذى يحـــدث فى كثير من الحالات أن المرشد يهتم ببعض ما جاء فى حديث المسترشد ويحـــاول أن يـــستفيد منه لأن له دلالة فى فهم المسترشد، وهذا من جانب المرشد يـــسمى بالانتباه الانتقالى Selective Attention والجزء الذى ينتبه إليه المرشد فى حديث المسترشد يعتمد على توجه المرشد النظرى وقناعته وتدريبه وممارساته.

٦- الصمت :

والصمت Silence أيضاً من الفنيات التى تساعد على التواصل الجيد، وتعكس الاهـــتمام رغـــم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يـــستثمر الصمت على نحو جيد فى خدمة أهداف المقابلة الإرشادية، وعلى المرشد أن يميـــز بين أنواع الصمت، أو بمعنى أخر أن يقرأ صمت المسترشد. ماذا يعنى؟ وعـــلام يـــدل؟ إن الصمت قد يدل على عدم تعاون أو عدم ثقة أو إرهاق أو جهل بأســـئلة المرشـــد، أو تحد له ولقدرته على المساعدة على المساعد، أو نتيجة تذكره لشئ اقتحم مجرى حديثه، ولم يستطيع بعد أن يرتب أفكاره. وهل يستمر فى حديثه أو يغير ويتحدث فى الموضوع الطارئ؟

إن الصمت مطلوب أثناء الحديث، وعلى كل من المرشد والمسترشد أن يتبادلا الحـــديث والـــصمت، ولكنه ليس الصمت الذى يقطع الاتصال ولكنه الصمت الذى يـــصل بـــين جزء من الحديث وجزء آخر، وكما قلنا فعلى المرشد أن يفهم صمت المـــسترشد ودوافعه، وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت مما يعوق التواصل، مـــثل المسترشد الذى يصمت خجلاً، أم شيئاً ما يضايقه أو يسبب له الحرج، فعلى المرشد فى هذه الحالة أن يستقصى أسباب الصمت ويتناولها بالنقاش مع المسترشد، وقـــد يكـــون الصمت إذا قرأه المرشد جيداً علامة على أن جرعة المواجهة، مثلاً تفوق قدرة المسترشد واحتماله وتهيؤه، وعلى المرشد فى هذه الحالة أن يخفف من درجـــة أو مستوى المواجهة حتى مرحلة لاحقة يتعمق فيها الاتصال بما يسمح بهذا المستوى من المواجهة.

٧- الإنصات (الاستماع):

والإنصات Listening أيضاً من مهارات التواصل الأساسية وتشبه الصمت ولكنها تختلف، لأن الإنصات هنا عمل فعال يعكس التجاوب مع الطرف الأخر الذى يتحدث، بل أن الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة تفيد أن ما يقوله موضع اهتمام من المرشد، وأنه كشخص موضع التقبل من جانب المرشد أيضاً، والإنصات وسيلة هامة تمكن المرشد من أن يفهم كثيراً من الجوانب عن مسترشده، حيث يقف - خلال الإنصات - على مفهوم المسترشد عن نفسه ومفهومه عن الآخرين وعن عملية الإرشاد.

مهارات الاتصال الفعال :

ويتضمن الاتصال الفعال مجموعة من المهارات التى ينبغى على مدير المدرسة أن يكون ملما بها، حتى تعطى عملية الاتصال النتائج المرجوة منها، وتتكون هذه المهارات من خمسة مهارات أساسية وهى:

١- الإصغاء :

ويقصد به إصغاء القائد لموظفيه حتى يتمكن من اكتشاف حقيقة ما يريد الموظف قوله، كما يعطى للموظف الفرصة للتعبير عن نفسه ويساعد الإصغاء على إيجاد جو ملائم فى علاقات المدير بالعاملين معه من خلال اهتمامه بمقترحاتهم ومشكلاتهم ووجهات نظرهم، وقد أوضحت نتائج بعض الدراسات التى أجراها الباحث "بولرانكن" تحت إشراف جامعة "أوهايو" الأمريكية بهدف التوصل إلى الأسس السليمة للإصغاء الفعال، أن الوقت الذى يقضيه القادة فى اتصالاتهم الكتابية هو على النحو التالى ١٠% فى الكتابة، ١٥% فى القراءة، ٤٥% فى الكلام (مقابلات)، ٣٠% فى الإصغاء للآخرين، وهذا ما يؤكد أهمية الإصغاء كعامل مؤثر فى فاعلية الاتصال.

توصلت الدراسة إلى أن أهم العادات السيئة فى الإصغاء والتى يجب على المدير أن يتجنبها، إشعار المتحدث بأن ما يقوله ليس ذا أهمية، انتقاد طريقة عرضه للموضوع، ومقاطعته ليدلى بوجهة نظره هو، تغيير الحديث فجأة ودون أسباب.

٢- الشرح :

ويقصد به توضيح المدير لأفكاره وأوامره حتى تكون مؤثرة فى العاملين وليست غامضة أو متضاربة.

٣- السؤال والمناقشة :

ويقصد به سؤال المدير نفسه عن الهدف الذى يريد تحقيقه من الاتصال وأن يعطى الفرصة لمن يعملون معه فى أن يسألوا وأن يشجعوا على المبادأة بأن ينزع الخوف من نفوسهم بسبب النقد.

٤- التقييم :

ويقصد به التعرف على أوجه القوة والضعف من خلال المعلومات المرتدة من العاملين معه ومعالجة أوجه الضعف.

٥- الاستجابة :

ويقصد بها ملاحظة المدير لمتطلبات الموقف - فى اتصالاته - من أوجه سلوكه.

كفاءة الاتصال :

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية بصفة عامة: السرعة وتقديمها لمعلومات مرتدة، وتسجيلها، وتخصيصها على شخص معين، وملائمة شكلها لموضوعها، وبقائها فى الذهن، وتأثيرها على السلوك، وتكلفتها المنخفضة. هذا وسنتناول بعض هذه العناصر بشئ من الشرح:-

١- السرعة Speed: إن مدى السرعة أو البطء فى نقل المعلومات قد يعود إلى الرسالة المستخدمة. فعند مقارنة التليفون بالخطاب يتبين أن الأول أسرع بكثير من الثانى. وهناك بعد آخر للسرعة وهو وصول المعلومات فى الوقت المناسب، حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل فى وقت اتخاذ القرار أو التصرف.

٢- الارتداد Feedback: تسهل الوسائل الشفهية فى الاتصال من إمكانية حصول أطراف الاتصال على معلومات مرتدة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عمليات الاتصال بنجاح. أما الوسائل المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير فهى بطيئة وغير فعالة فى تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال.

٣- التسجيل Record: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ سجلات وملفات، وذلك مثل الخطابات والمذكرات، والتقارير. ويفيد هذا فى إمكانية الرجوع

إليها لمتابعة التقدم فى إنجاز الموضوعات محل الاتصال أما الوسائل الشفوية للاتصال فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمى بها.

٤- الكثافة Intensity: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير، الأمر الذى يمكن أن نستخدمها فى عرض المعلومات المعقدة مثل: المعلومات غير السارة، أو فى عرض المعلومات المسهبة كعرض الوقائع المعقدة أو الخطط أو نتائج المتابعة والرقابة. وبصفة عامة، كلما قدمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان أفضل.

٥- الرسمية Formality: إذا كان موضوع الاتصال رسمياً (أى متعارف عليه ومكتوب). أمكن استخدام وسائل للإتصال تناسب ذلك.

العوامل التى تساعد على نجاح الاتصال :

يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره فى أداء الدور المطلوب منها.

ومن أهم هذه العوامل:

أولا: عوامل تتصل بالمرسل (المصدر):

يعد المرسل من أهم العوامل المؤثرة فى نجاح أى عملية اتصالية ومن ثم الوصول إلى تحقيق الأهداف، التى يسعى الاتصال إلى تحقيقها، فعلى ضوء ما يتمتع به المرسل من قدرات وكفاءات فى الأداء يتحدد مصير عملية الاتصال برمتها.

ومن أهم العوامل الواجب توافرها فى المرسل حتى يتحقق الاتصال الناجح ما يلى:

١- أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل، باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذى يبنى عليه المستقبل تفاعله.

٢- أن تتوافر لديه مهارات اتصالية عالية، من خلال مهاراته فى عملية الترميز بأبعادها المختلفة، وذلك عن طريق استخدام عنصريها اللفظى وغير اللفظى، الأمر الذى ينعكس على مدى قدرته فى صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح.

٣- أن يكون ملماً إلماماً كافياً بمحتوى الرسالة التى يقوم بنقلها، عارفاً لكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكها مهما اختلف نوع الرسالة معرفية كانت أو مهارية أو وجدانية أو اجتماعية ... ولذا ينبغى

أن يكون على درجة عالية من الكفاءة فى مجال تخصصه مدركاً لكل الجوانب ملماً بأحدث ما وصل إليه العلم فى هذا المجال حتى يكون هذا أساساً فى نجاح عملية الاتصال.

٤- أن يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها، حيث يشكل ذلك فى النهاية منظومة متكاملة لنجاح المرسل فى صياغة رسالته، وإرسالها. مع ضمان تأثيرها على المستقبل.

٥- يجب أن يكون عارفاً لكيفية تصميم هذه الرسالة بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكها.

٦- يجب أن يهتم بالتغذية الراجعة لأنها تبين مدى استجابة المستقبل لرسالته ودلالة على نجاح أو فشل عملية الاتصال.

٧- يجب أن يعدل بناءً على التغذية الراجعة فى رسالته أو طريقة إرسالها.

ثانيا: عوامل متصلة بالرسالة:

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لها.

ومن هذه الشروط:

١- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل، من حيث اهتمامه، ودرجة استيعابه، ومستوى إدراكه، وتلبية احتياجاته. حيث أن تأثير الرسالة هنا يتوقف على الفائدة المرجوة منها، والجهد المبذول فى استقبالها ومن ثم فهمها، والاستفادة منها.

٢- أن يصممها بحيث تجذب انتباه المستقبل، وحتى يضمن انتباه المستقبل عليه مراعاة ما يلى:

أ - مدى حاجة المستقبل إلى موضوع الرسالة.

ب- صياغتها بشكل تحتوى على مثيرات تضمن تشوق المستقبل لمتابعتها.

ج- اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة.

د - اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة.

٣- أن تكون لغتها التى صيغت بها مناسبة لمستوى المستقبل بحيث يفهمها بسهوله، ومثال على ذلك: تصور اثنين يتحدثان كل واحد بلغة لا يفهمها الآخر.

٤- ينبغـــى أن تثيـــر الرسالة فى المستقبل شعوراً بما فيها إلى موضوع الرسالة وأن تقتـــرح علـــيه طرقاً لسد هذه الحاجة بحيث تناسب هذه الطرق الظروف المحيطة به.

٥- حـــسن صـــياغتها وتـــضمينها عنصر التشويق والإثارة، الذى يخاطب إدراك المـــستقبل، ويـــضمن قـــوة تفاعله معها، بالإضافة إلى حسن استخدام النسق الرمزى، بما يتلائم مع هدف الرسالة، وطبيعة المستقبل لها.

ثالثا: عوامل متصلة بالمستقبل:

المـــستقبل هـــو الشخص أو مجموعة الأشخاص التى تستقبل الرسالة، وتقوم بتـــرجمة رمـــوزها، وتفهمها فى ضوء خبراتها السابقة وحاجاتها، وكلما تشابهت خبـــرات المستقبل مع موضوع الرسالة، إزداد فهمه لها، ومن ثم ازدادت احتمالات نجاح عملية الاتصال. وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل:

١- يؤثر الإطار الدلالى للمستقبل: يؤثر على استجابته للرسالة، حيث يقوم بتفسير رمـــوزها طـــبقا لهـــذا الإطار، باعتبار أن لكل فرد أو جماعة مجموعة من التـــصورات، والاتجاهـــات (الـــدلالات) التى تتحكم فى سلوكه، وفى نظرته للأشياء، هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته وشخصيته بشكل عام.

٢- مستوى الإدراك الحسى للمستقبل: والمتمثل فى حواسه من سمع، بصر، لمس وتـــذوق، باعتـــبار أنهـــا الطـــريق إلى التعرف على الرسالة، فإذا كانت هذه الحـــواس معطلـــة لسبب أو لآخر، فإن ذلك يمثل عائقا لا يمكن التغلب عليه، مهما بذل المرسل من جهد فى إعداد رسالته.

٣- الظـــروف المحـــيطة بالمـــستقبل: حيث تدعم هذه الظروف من نوعية رسائل معينة، وتكسبها قوة وقدرة على التأثير.

رابعاً: عوامل متصلة بوسائل الاتصال:

وســـائل الاتـــصال مـــتعددة ومتنوعة (الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكـــتوبة، رســـائل غير لفظية ... الخ) ولكل من هذه الوسائل مزاياها وعيوبها، وعلـــى ذلك فكلما توفر عدد من الوسائل أمام المرسل كلما ازدادت الفرصة أمامه لاســـتخدام الوسيلة المناسبة لرسالته، والتى تتناسب مع الهدف المقصود، وصياغة الرســـالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه، لذلك فإن التنويع فى استخدام الوسائل

المخــتلفة يــزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد المستقبلين، وهذا من شأنه أن يساعد على إنجاح عملية الاتصال.

فاختــيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة وإدراك مضمونها وبالتالى على نجــاح الاتــصال. والوسيلة الجيدة هى التى تنقل محتوى الرسالة بأمانة ودقة ووضــوح. ومــن بــين الاعتبارات التى تحدد اختيارنا لوسيلة دون أخرى فى موقــف اتــصال معين نوع الرموز التى يمكن للوسيلة أن تنقلها بكفاءة ونوع الأســاليب التــى تكون فعالة فى عرضها وسرعة عرض الوسيلة للرسالة على المستقبل.

والخلاصة: أن المخطط الناجح للاتصال هو الذى يضع فى ذهنه عند تخطيط الاتــصال طبــيعة الجمهــور المستهدف وخصائصه النفسية والاجتماعية والهدف الاتــصالى والرســالة الفعالــة والمؤثــرة والاستجابة التى تساعد فى تقييم عملية الاتصال والتأثير لتغير سلوك المستقبل.

الإعتبارات الواجب مراعاتها فى الاتصال الفعال :

١- تكــيف المعلــومات على أساس الشخص المرسل إليه المعلومات وليست كما يراها الراسل.

٢- إرســال المعلــومات فــى وحدات صغيرة حتى يمكن المرسل إليه من فهمها واستيعابها.

٣- يجــب علــى الراسل معرفة رد الفعل لدى المرسل إليه وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة.

٤- ويجب أن تحوى الرسالة معلومات جديدة بالنسبة للمرسل إليه (المستقبل) وإلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها.

٥- يجب الابتكار فى الاتصال مع التسلسل الرئاسي.

٦- يجب أن تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التغيير.

٧- تقــديم المعلــومات فــى شكل يتفق مع رغبات الأفراد ولذلك لابد من معرفة احتياجاتهم ورغباتهم.

٨- إتاحة الفرصة لمستقبل الرسالة أن يعبر عن وجهة نظره فيما يرسل له.

٩- لابــد أن تكون القيادة شورية تأخذ برأى من تعمل معهم فذلك يجعل الاتصال يسير فى اتجاهات مختلفة تفيد الجميع وتعظم العائد من الاتصال.

١٠- ضـــرورة الإســـتفادة من الوسائل الحديثة فى الاتصال، ولنا أن نتخيل الفرق الواضـــح بـــين مدرسة متوفر فيها تقنيات اتصال حديثة توفر لباقى الأعضاء وصول الرسالة (المعلومة) فى سهولة ويسر من خلال شبكة اتصال داخلية أو خارجية ومدرسة أخرى يضيع فيها وقت مدير المدرسة والمعلمين فى التوقيع على الاستلام للرسالة (المعلومة) المطلوب وصولها إليهم. والأمر ليس ضياع وقت فقط بل قد يكون التوقيت نفسه غير مناسب للمرسل وللمستقبل مما يؤثر على الأداء بصورة أو بأخرى.

وبصفة عامة يمكن أن نحدد عوامل نجاح الاتصال على النواحى التالى:

١- أن يكون موضوع الاتصال دقيقاً واضحاً وعند مستوى الفهم.
٢- أن تكون كمية المعلومات بالقدر المناسب.
٣- وجود نظام سليم للاتصال محدد ومباشر وقصير ومعلوم للمشتركين فى عملية الاتصال.
٤- أن يكون الاتصال من اختصاص طرفى الاتصال وفى حدود السلطة المحولة لهما.
٥- أن يـــتم الاتصال فى الوقت المناسب حتى يمكن اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة.
٦- اختيار الأسلوب المناسب للاتصال.
٧- أن يتم التأكيد من إحداث الاتصال وأثره.
٨- أن تكـــون الرســـالة الصادرة من "المصدر" معبرة تعبيراً صادقاً عن فكرة أو إحساس أو معنى أو مشاعر يقصدها.
٩- أن تصل الرسالة إلى المستقبل.
١٠-أن يفهم المستقبل مضمون الرسالة كما يقصدها المصدر.

معوقات الاتصال :

ونعنـــى بمعـــوقات الاتـــصال المـــشاكل التـــى تصادف أحد عناصر العملية الاتـــصالية، وتؤثـــر على تأديتها للدور المنوطة به. الأمر الذى ينعكس على اتمام عملـــية الاتـــصال علـــى الـــصورة المطلوبة، أو المرغوب فيها، والمحققة للهدف المرجو منها.

فبقدر ما تبدو عملية الاتصال سهلة وعادية، بقدر ما هى معرضة لأخطار ومعوقات تهدد فعاليتها أننا أحياناً نغفل عن الإشكاليات التى تعترض اتصالاتنا وهى كثيرة بعضها ظاهرة والآخر ضمنى ويستمر الأمر على هذا المنوال حتى نفاجأ بحالة من التردي أو فشل الاتصال. ويمكن تصنيف معوقات الاتصال فى فئتين رئيسيتين الأولى ذات طبيعة فيزيقية والثانية ذات طبيعة نفسية.

وتشتمل المعوقات الفيزيقية على ما هو خاص بقنوات الاتصال وأدواته (كالتليفون أو التقارير المكتوبة) فقد تكون غير كافية أو غير ملائمة لنوع المعلومات أو المستقبل وعلى ما هو خاص بعوامل التشويش نابعاً من رداءة وحشو أفكار اعتراضية فى التقارير.

أما المعوقات ذات الطبيعة النفسية فتتوزع بين المستويات الثلاثة التالية:

١- **معوقات شخصية:** وهى التى تختص بشخصية كل من المرسل للرسالة ومستقبلها مثل التحيزات الذاتية والأحكام المسبقة وضعف المشاركة الوجدانية لدى أى منهما أو كليهما كذلك الشعور بالتنافس مع الآخرين دون التركيز على الحقائق الموضوعية.

٢- **معوقات ثقافية:** وهى التى تتعلق بالانتماءات الثقافية والحضارية المختلفة مثل غلبة العلاقات الأولية (العائلة) لدى أهل الريف أو شعور العالم الثالث أو اختلاف مدلول اللغة أو التباعد الاجتماعى لبعض الفئات.

٣- **معوقات تنظيمية:** مثلما يحدث للتنظيم الرسمى البيروقراطى من جمود فى الاتصال أو اضطراب فى وحدة السلطة ونطاق الإشراف كذا الصراعات التى يطرحها التنظيم غير الرسمى وما تولده من إشاعات واتصالات خفية.

إن علاقات العمل والاتصالات عامة هى التى ترشد عواطفنا وتطورها فى خدمة أغراض التنمية الإدارية إذ أننا نهدرها حالياً أكثر فى أغراض استهلاكية لا عائد لها.

كما توجد معوقات للاتصال مرتبطة بعناصر الاتصال وهى:

أ - مشاكل متعلقة بالمرسل منها:

- سوء اختيار الرموز والكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة أو الهدف.

- عـــدم الـــتطابق فـــى تفسير مضمون الرسالة عند كل من المرسل والمستقبل لاختلاف الخبرة والإدراك عند كليهما.
- سوء العلاقة بين المرسل والمستقبل، أو أن الفروق الشخصية بينهما كبيرة، أو أن الثقة بينهما مفقودة، ومن ثم الاختلاف فى تفسير مضمون الرسالة.
- عدم اختيار الوقت أو المكان المناسب لإرسال الرسالة.

ب- مشاكل متعلقة بالمستقبل:

- تعاملـــه مـــع كـــم هائل من الرسائل، مما يؤدى إلى تعامله مع البعض منها وإهمال البعض الأخر.
- التفسير الخاطئ للرسالة، نتيجة لقراءة ما بين السطور، أو لرفض مضمونها، أو لموقف عدائى مع المرسل، أو التفسير على ضوء ما ينتظر المستقبل وليس ما تعنيه المعلومات بالفعل.

جـ- مشاكل متعلقة بقناة الاتصال:

* اضـــطرار المرسل إلى استخدام قناة بعينها دونما ملائمتها لطبيعة الرسالة، أو الهـــدف منها، أو لطبيعة المستقبل ذاته، وبالتالى استخدام قناة غير مناسبة أو غير متوافقة مع الرسالة.
* الافتقار إلى وسائل الإتصالى المناسبة والمتعددة.

د- مشاكل متعلقة بالموقف الاتصالى بشكل عام:

- وجـــود بعـــض المعـــوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من عـــادات وتقالـــيد وقيم ومعايير، وظروف اجتماعية واقتصادية وسياسية قد تكون مقاومة ومعوقة لهدف الاتصال وبالتالى تحد من التأثير الإيجابي لعملية الاتصال.
- مـــا يصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة فى تدفق العديد من الرسائل، ومن ثم التعامل مع كم كبير وهائل منها فى وقت واحد، وما يصاحب ذلك من الاخـــتلاف فـــى التفـــسير والفهـــم لتشويشها على بعضها البعض نتيجة لهذا التراكم.

كما توجد معوقات أخرى مرتبطة بعناصر بيئة الاتصال منها:

١- أحـــد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهما.

٢- أحـــد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة مع أهداف الطرف الآخر فى الاتصال.

٣- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الطرف الآخر على خير وجه، فيكون الاتصال معيباً.
٤- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم الفوائد التى ستعود عليه من جراء الاتصال.
٥- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التى ستصيبه أو تصيب المنظمة والآخرين من جراء سوء الاتصال.
٦- عدم إتسام البيئة بالابتكار والمبادأة والتعزيز (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عمليات الاتصال.
٧- عدم إتسام البيئة بالعدالة والثقة (من قبل الرؤساء والمنظمة) يحبط عمليات الاتصال.
٨- عدم توافر معلومات مرتدة عن مدى التقدم فى الاتصال يحبطها.

هذا بالإضافة لوجود بعض العوامل التى تحد من فاعلية الاتصال منها:

١- عدم رغبة الأفراد فى الاتصال أو انشغال البعض بأعمال أخرى.
٢- تعمد وصول معلومات ناقصة أو متحيزة أو مشوهة إلى رئيس المؤسسة خشية معرفته حقيقة ما يجرى داخل المؤسسة بصورة صادقة.
٣- عدم إعطاء العناية والأهمية لأفكار ووجهات نظر العاملين من جانب الرئيس.
٤- عدم وجود أهداف محددة ومرسومة مطلوب تحقيقها عن طريق الاتصال.
٥- التعصب لموقف أو رأي أو وجهة نظر معينة.
٦- وجود فروق فردية بين العاملين فى القدرات والمستوي الوظيفي والاجتماعي والاقتصادي والتعليمي.
٧- وجود بعض الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسود بعض العاملين، كاتجاه مدير المدرسة السلبى نحو المدرسين الجدد الأمر الذى يعوق كل اتصال جيد بينه وبينهم.
٨- عدم النطق واستخدام الكلمات العامة المجردة أو استخدام الصياغات المعقدة أو الكلمات ذات المعني غير المحدد.

الموقف الاتصالى The Communication Situation :

نستخدم فى الاتصال مصطلح الموقف الاتصالى حيث يقصد به جميع العوامل المكونة والمؤثرة فى تشكيل الفعل الاتصالى، فالاتصال يعد نتيجة عوامل كثيرة منها: الحالة النفسية لكل من المصدر والمستقبل، وهناك حالة الجو والمكان الذى يحدث فيه الاتصال إضافة إلى الوقت والزمن الذين ينتج فيهما العمل الاتصالى.

وتفـرض هـذه العـوامل نفسها على تشكيل الاتصال نفسه. ذلك أن كل فعل اتـصالى، لابد أن يحدث فى موقف معين، وبالتالى فإن طبيعة الموقف تؤثر على طبـيعة الحـدث الاتـصالى. علـى سبيل المثال، يلعب المكان دوراً مهماً فى هذا الـصدد. ففـى المكـان الفسيح نخفض أصواتنا ... أما فى المكان الصغير الحجم نتوسع فى الحديث بصوت عالٍ.

ولكـن رغم ذلك لا يعد المكان العامل الوحيد فى تشكيل الفعل الاتصالى. فإذا كـان خفـض الـصوت ضرورياً فى المكان العام، فإن ارتفاع الصوت والصراخ والـصياح أيـضاً يعد مقبولاً بين أغلب المتفرجين على مباراة كرة القدم فى ساحة الإسـتاد الرياضي. ورغم إمكانية رفع الصوت فى المكان الصغير، إلا أن ذلك لا ينطبق على مكان المصعد الكهربائي حيث بعد خفض الصوت إلزاماً اجتماعياً حتى أننا نكتفى بالجمل القصيرة وأحياناً بالكلمات فقط. ومعنى ذلك أن طبيعة العامل هى التى توجه حركة تشكيل الفعل الاتصالى.

فالاتـصال عملـية اجتماعـية دينامية ذات خمسة أبعاد أساسية تحدد الفعالية الممكـنة لـه، إلا أن هـذه الأبعـاد لا توجد فى فراغ وإنما تتم من خلال موقف اجتماعي، يحيط بعناصرها، ويؤثر فيها تأثيرا فعالاً.

وعلاقـة الاتصال هنا لا تقتصر على مرسل ومستقبل، ورسالة وإنما تخضع لموقـف اجتماعـى تـتداخل فيه متغيرات اجتماعية. تلعب دوراً هاماً فى تشكيل استجابة أطراف العملية الاتصالية.

وعملـية الاتـصال دائمـا عملـية دائرية ديناميكية، لا تسير فى اتجاه واحد ولاتـتوقف عند مرحلة من المراحل، وإنما تحدث داخل مجال أوسع وأشمل يضم كـل الظروف، والإمكانات، والانفعالات التى تحيط بها، حيث يؤثر جميع أطرافها فى بعضهم البعض بشكل فعال ومؤثر.

والاتصال ليس عملية عشوائية، وإنما تحدده أساليب تتمثل فى مختلف الطرق، والرموز، أو المعانى، والأفكار المتبادلة داخل السياق.

فعملـيات الاتـصال تحـدث فـى إطار موقف اجتماعى، يتضمن تفاعلات اجتماعية متعددة ومتنوعة، تلعب دورا فعالا فى إدارة الموقف وبالتالى القدرة على الاتـصال الفعـال. والذى لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال اكتساب الأفراد لبعض المهارات، التى تقود عمليات التفاعل الاجتماعى.

وتتمـــثل هـــذه المهارات فى القدرة على ملاحظة الموقف، ثم فهمه ومحاولة تـــرتيب الأفكـــار، وتحديـــد الأهداف، ثم صياغة الرسالة الواضحة، التى تعبر عن المعنـــى، مـــن خلال مجال خبرة مشترك، تساهم فى وضوح المعنى لدى أطراف العملـــية الاتصالية، داخل الموقف الاتصالى. والتى يستدل عليها من خلال إنعكاس الاســـتجابة ووضوحها من خلال عمليات التغذية المرتدة، بالإضافة إلى القدرة على تنظيم وضبط المعلومات الشخصية أثناء عملية التواصل.

فاســـتجابات الأفـــراد اتجـــاه المنـــبهات المثارة فى المواقف الاتصالية ليست اســـتجابات آلـــية أو أتوماتيكية، ولكنها استجابات سلوكية تعمل على مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية. المتصلة بثقافة الشخص ومكونات شخصيته.

ويـــتوقف الـــتفاعل الاجتماعـــى الجـــيد فى الموقف الاتصالى على مهارات التواصـــل اللفظـــى، وغيـــر اللفظى معا. حيث يعكسان نسقا متكاملا من المعانى، وبالتالـــى يـــتوقف تناغم هذا المعنى، مع مدى اتساق التعبير اللفظي وغير اللفظي، عند عملية التفاعل الاجتماعى فى أى موقف.

فكثيـــرا مـــا نجـــد بعض الأشخاص يعبرون لفظيا عن أشياء لا تفصح عنها تعبيراتهم غير اللفظية. وبالتالى ينعكس ذلك على درجة صدق التعبير، الأمر الذى يؤثر على القدرة على التواصل الفعال.

أمـــا إذا كان هناك تناغم واتساق بين كل من التعبيرين اللفظى وغير اللفظى، انعكس ذلك فى قوة التأثير، وصدق التعبير، ووضوح المعنى.

ومـــن ثم فإن عملية الاتصال الفعال تتطلب قدرة الفرد على التعبير الانفعالى، واستقبال انفعالات الآخرين، وتفسيرها، من خلال الموقف الاجتماعي، الذي يحوى أشكال التفاعل الاجتماعي بأبعاده المختلفة.

فالتعبيـــر هنا نشاط متناسب ومتكامل يستهدف تحقيق هدف معين، من خلال المـــوائمة بين ما يشعر به الفرد من أحاسيس ومشاعر، وبين ما يقوم به من سلوك وتصرفات فى الواقع.

تمرين لموقف اتصالى

تحدثـــي عن موقف اتصالى حدث لك مع الآخرين على مدار اليوم مع مراعاة الآتى:

١- ذكر اسم الموقف.
٢- ذكر الشخصيات المشتركة فى الموقف.

٣- عرض مختصر للموقف.
٤- ذكر عناصر الاتصال مع ربطها بالموقف.
٥- ذكر المهارات الاتصالية المستخدمة بالموقف فى ضوء (مهارات الاتصال).
٦- شرح الإيجابيات الموجودة بالموقف فى ضوء (عناصر الاتصال).
٧- توقع الأسباب التى قد تعوق عملية الاتصال داخل الموقف من خلال (عناصر الاتصال) مع ربطها بأحداث الموقف.

- يعتبر هذا الموقف عبارة عن لحظة تأمل مع النفس وتفسير لما يتم من مواقف اتـصالية مـع الآخرين، والهدف منه التبصير بكيفية تكوين مواقف اتصالية ناجحة مع الآخرين من خلال مراعاة النقاط السابقة.

نماذج الاتصال Communication Models :

يمكنـنا تجسيد عملية الاتصال باستخدام النماذج التى تصور كيفية حدوث هذه العملـية، ولنموذج عبارة عن شكل مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم يبين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها. ولعل أهم فائدة لنماذج الاتصال أنها تصور العملية الاتصالية بطريقة مرتبة ومنتظمة توضح أبعاد الاتصال وتسلسله.

ويعتبـر الـنموذج Model تمثيلاً للواقع. وهو أي شئ يمكن استخدامه لتمثيل الواقـع بـصورة رمزية فنحن نستخدم الخريطة لتمثيل المكان ... ونشاهد الهيكل العظمـى عـند الطبـيب لتمثيل أعضاء جسم الإنسان أمام أعيننا ... كذلك يرسم المهندس المعماري شكل البناء ليمثل شكل المنزل الذي سيشيده.

وفـى دراسـتنا للاتـصال، نحتاج أيضاً أن نفهم كيف تتم إجراءات التفاعل الاتـصالى. ولكن لأننا لا نستطيع إرجاع الاتصال إلى الوراء، نلجأ إلى لغة أخرى لتمثيل الاتصال فنعمل له نموذجاً يعطي صورة مشابهة للواقع.

نماذج الاتصال :

هـى عـبارة عن خرائط تفصيلية تصور أو تبين العناصر أو المتغيرات الرئيـسية لعملية الاتصال من مرسل ورسالة ووسيلة واستجابة وتأثير والعلاقة بيـنهما، وتساعدنا هذه النماذج فى شرح وتحليل الاتصالية المعقدة وتبسيطها، وكـذلك فى التنبؤ بمسار الأحداث وتبسيطها، وكذلك فى التنبؤ بمسار الأحداث أثناء الاتصال، مما يمكننا من وضع فرضيات فى مجال الاتصال.

وقد حدد الباحثين ثلاثة نماذج رئيسية للاتصال وهى على النحو التالى:

أ - النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه (Linear Model)

قــبل قــرابة ســتين عاماً، نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه فعل يقوم به شــخص لــشخص آخــر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة فى الجسد: حيث يقوم المرســل بوضــع أفكــاره ومشاعره فى رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حــديث، رسم، كتابة ... الخ) إلى مستقبل يحاول تفسير رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرســل. وإذا مــا قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويس) فى خط واحد مــستقيم فإنــه قد كتب لها النجاح. وقد يبدو هذا النموذج يسيراً، ولكنه البداية لهم عملية الاتصال.

هــذا بالإضافة إلى وجود تشويش قد يعوق وصول الرسالة بصورة صحيحة للمــستقبل وهــذا يتضح من خلال قيام المرسل باستخدام بعض الإشارات والرموز عند إرسال رسالته الفظية.

ب- النموذج التبادلى (أو ثنائي الاتجاه) (Interactive Dual Model)

الــنموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير فى اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نري أن معظم حالات الاتصال – خاصة فى الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس – تسير فى اتجاهين. فالنموذج السابق (ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل رجع الصدى وردة الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله مــن رسائل، ثم يقوم بإرسال، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل فى وقت قصير جداً، بل حتى فى الوقت نفسه.

وفى كلا الحالتين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسالة واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليته.

ج- نموذج الاتصال التفاعلي (Interactive Model)

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة، فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذى الاتجاه الــواحد وذى الاتجاهــين) يقصُر عن التفسير الكامل لهذه العملية فالاتصال يعتمد علــى البيــئة التــى يتم فيها سواء أكانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفى الاتصال.

ويحــاول نمــوذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيــئة الاتــصال، ورجــع الصدي، وما يعقبه من سلوك وتصرفات. وهذه طبيعة

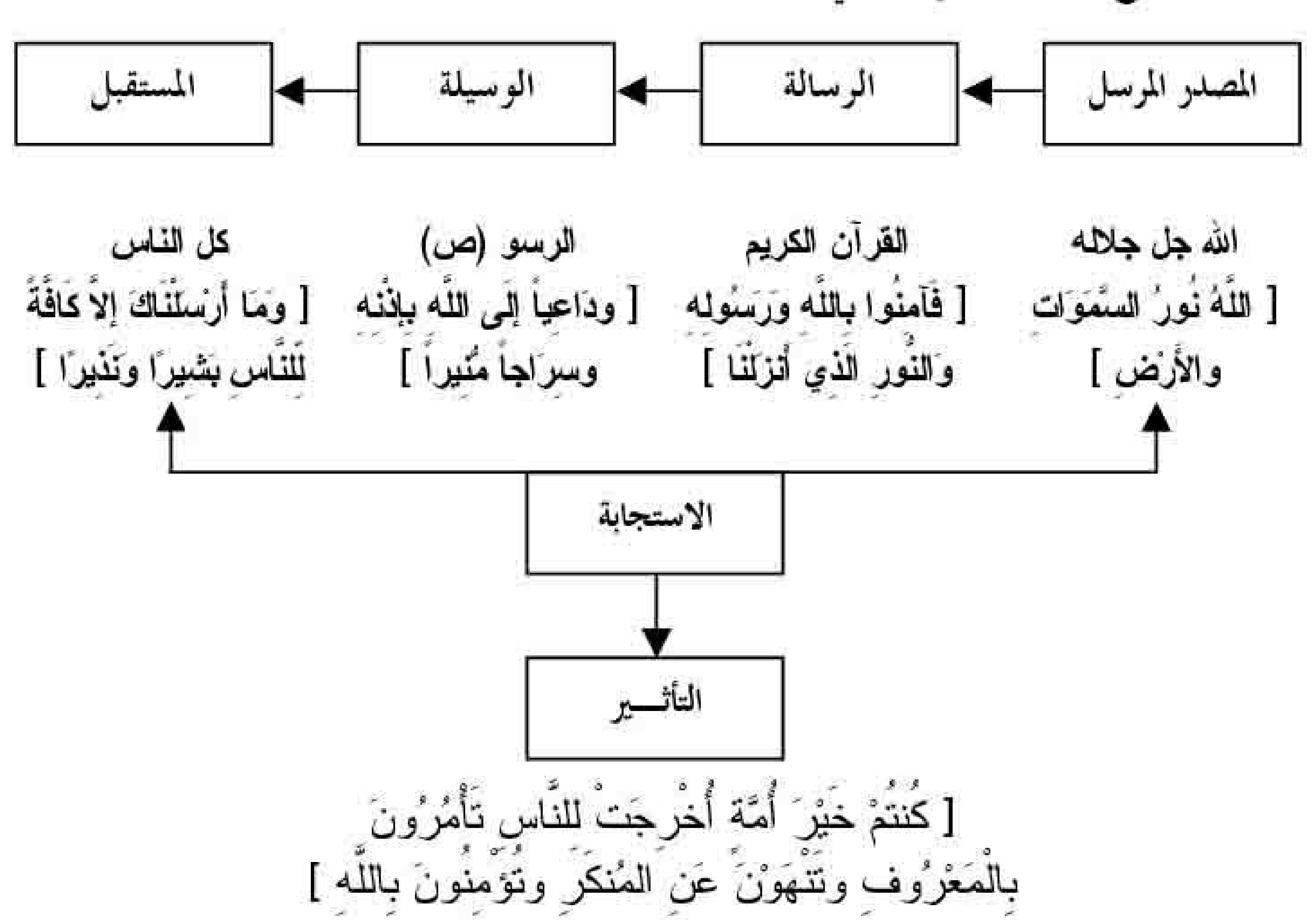
العلاقة الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل ينبني بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها سابقاً، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.

وهذه الطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذى يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالاتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة فى الاتصال، كانت فرص النجاح فيه أكبر.

وجميع نماذج الاتصال ونظرياته، مهما اختلفت مسمياتها وفلسفاتها لا تخرج فى مكوناتها عن هذه العناصر الخمسة، وهى محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التى يفترض وجودها بين عدد من المتغيرات التى تضع الهدف أو النظام المعني، ويسعى واضعو هذه النماذج والنظريات إلى تقديمها كأدوات تساعد على فهم الظاهرة، أو النظام وإدراك العلاقة بين العناصر المكونة لذلك النظام، أو تلك الظاهرة.

وهناك نماذج أخرى للاتصال منها :

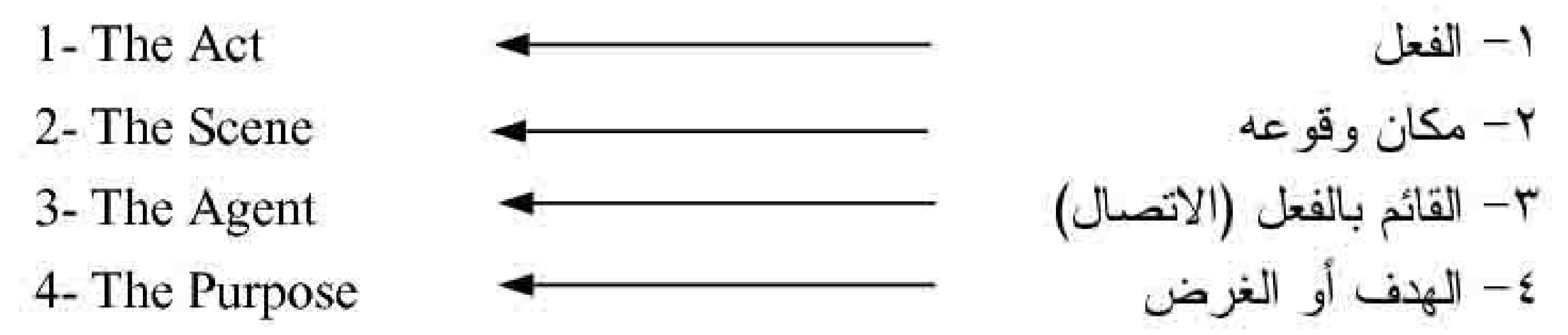
أولا: نموذج الاتصال الإسلامي Islamic Communication Model:



ويتميز هذا النموذج بالشمولية والتكامل والتجسيد الكامل لجميع عناصر الاتصال، التى تتفق مع أغلب النماذج الاتصالية الأخرى.

ثانيا: نموذج كنت برك Burk :

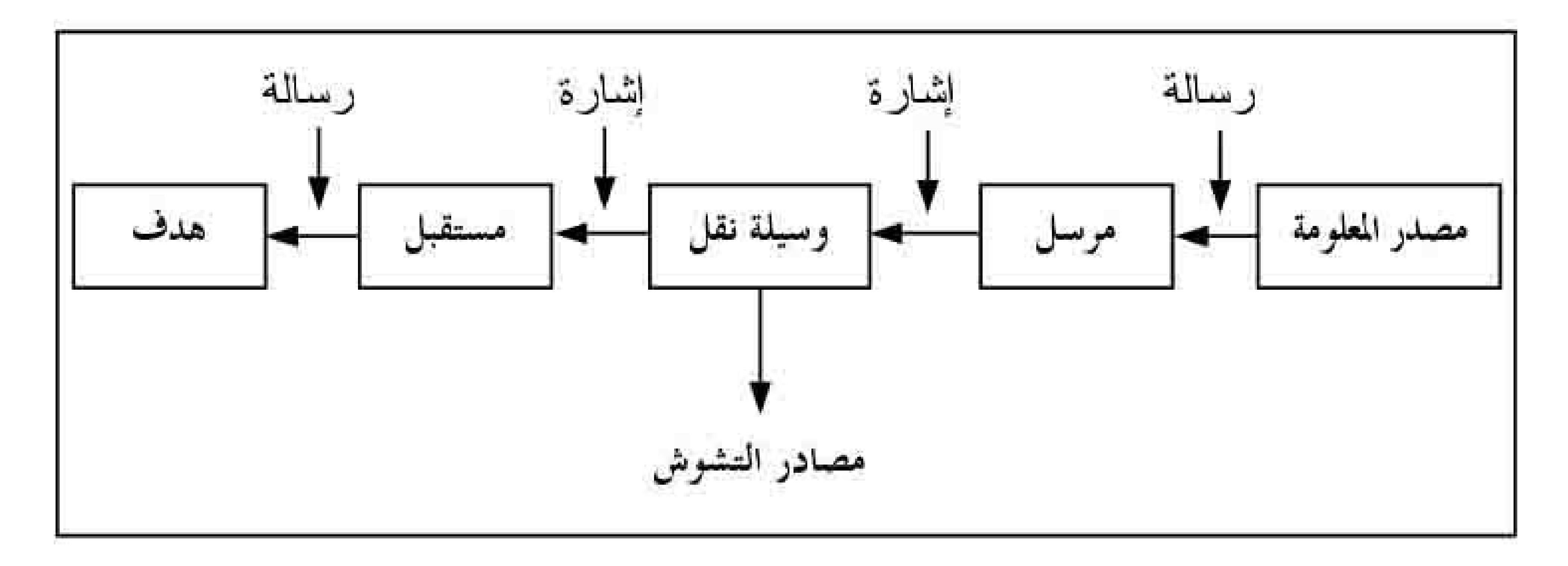
يرى "كنت برك" فى نموذجه أن الاتصال يتحدد بالدوافع وفق ما يلي:



ثالثا: نموذج شانون وويفر Shannon & Weaver (١٩٤٨):

نال هذا النوذج شيوعاً وشهرة عالمية كبيرة حتى أن كثيراً من نماذج الاتصال وتعاريفه بنيت عليه واستفادت منه، ولا يخرج هذا النموذج فى حد ذاته عن عناصر الاتصال التى سبق عرضها بالإضافة إلى بعض العناصر مثل عامل الضوضاء أو مصدر التشويش ثم الهدف.

ويمكن توضيح "شانون وويفر" فى الشكل التالى:



ركز "شانون وويفر" فى نموذجهما على عامل التشويش والدور الذى يؤديه سلباً على عملية الاتصال، والتشويش هنا يمكن أن يأخذ أبعاداً وصوراً متعددة ومختلفة، فإما أن يكون تشويشاً كالذي يحدث فى الأجهزة والمواد أو قنوات الاتصال نتيجة خلل فنى، وقد يكون هذا التشويش مرضيا كالعاهات التى يعانى منها بعض المرسلين أو المستقبلين كالثأثأة وعيوب النطق المختلفة.. الخ. والعامل

النفسي لدى المرسل أو المستقبل قد يمثل نجاحاً لعملية الاتصال، وقد يمثل إعاقة، وفي الحالة الثانية يمكن أن يأخذ عامل التشويش أبعاداً كبيرة في عملية الاتصال، وقد يؤدى إلى إيقاف عملية الاتصال أو فشلها، وكثيراً ما يركز في جانب الاتصال على التشويش الفني أو الآلي أو المادي ويتلاشى التشويش المعنوي والنفسي، وقد يمثل التشويش النفسي أو المعنوي أهمية في بعض عمليات الاتصال تفوق في تأثيرها التشويش الفني أو الميكانيكي، ويساهم هذا النوع من التشويش بقسط كبير في فشل كبير من المحادثات الشخصية على المستوى الفردي والجماعي، كما أن كثيراً من دول العالم يدخل في صراعات بسبب وجود هذا التشويش بين قادتها وزعمائها، إضافة إلى أن الطائفية الإقليمية والنعرات الكاذبة تؤدى دوراً كبيراً في فشل عملية الاتصال لأنها عوامل تشويش وعند وجود هذه العوامل لدى المرسل أو المستقبل أو كليهما تصبح عوامل النجاح في عملية الاتصال ضئيلة وإمكانات فشلها أكبر، وكلما زادت مساحة التشويش زادت إمكانات تعطيل عملية الاتصال، وكلما لامس التشويش العناصر جميعها أدى ذلك إلى زيادة فرص التعطيل أمام عملية الاتصال.

نموذج بيرك K. Burke :

يمثل كنيث بيرك Kenneth Burke مع كل من قوفمان Ervin Goff man ودنكن Hugh Duncan الاتجاه الدرامي في دراسة الاتصال البلاغي. ينظر بيرك إلى الاتصال من منظور درامي. فيعتبر الحدث (Act) أهم مفهوم في الدراما لإثارة حوافر Motives الفعل الاتصالي إلى ما يعني وجود علاقة بين الحدث بكل خلفياته وبين القائم بالاتصال.

من خلال هذا المنظور يكتمل الفعل الاتصالي من خلال النموذج الخماسي الأركان:

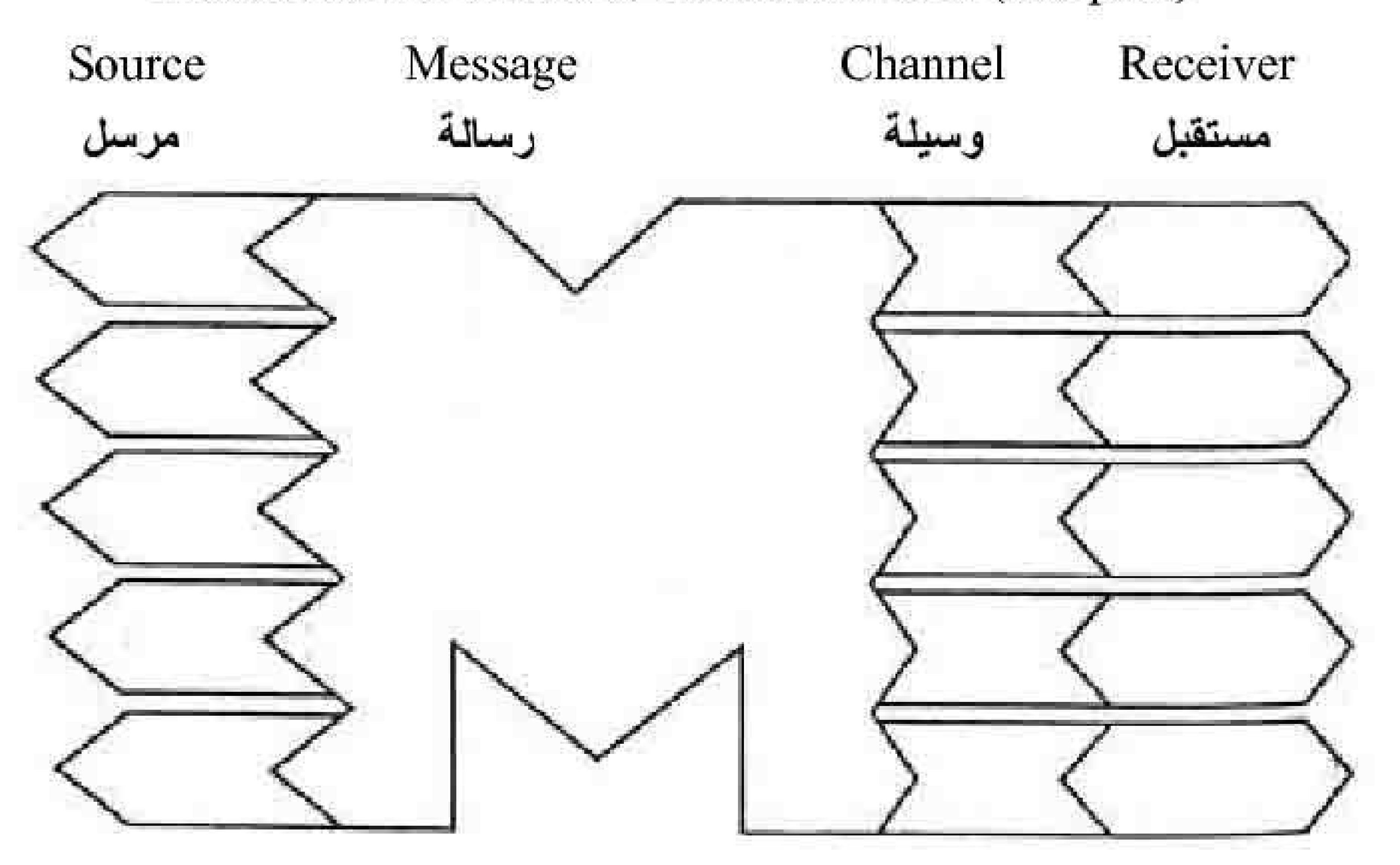
١- الحدث Act ويشمل العمل الذي يحدث.
٢- المشهد Scene ويشكل خلفية الحدث والموقف الذى يحدث فيه فعل الاتصال.
٣- القائم بالاتصال Agent أى الفاعل. ويشمل المشتركين في فعل العمل الاتصالي.
٤- الوسائل Agency وتشمل الأدوات والوسائل المستخدمة.
٥- الهدف Purpose ويشمل السبب الذي حرك الفاعل لإحداث العمل الاتصالي.

يـــشترك هذا النموذج فى النقاط المتعلقة بنموذج أرسطو. ولكن يتميز بوجود الموقف والوسيلة والسبب.

نموذج بيرلو Berlo (SMCR) :

لا يخـــتلف نمـــوذج ديفيد بيرلو David Berlo عن النماذج السابقة فى توجه تدفـــق الاتـــصال. حيث يتكون من أربعة عناصر هى المصدر، الرسالة، والوسيلة والمـــستقبل ولكـــن .. مـــن خلال ترابط هذه العناصر، يقدم بيرلو بعداً جديداً فى الاتـــصال إذ يعتبر الاتصال عملية Process. وبالإشارة إلى هذا المنظور، فإنه لا يمكن أن نحدد بداية أو نهاية للاتصال. لأن الاتصال يعد أحداثاً متصلة.

Berlo's SMCR Model of Communication (Adapted)



العناصر المشتركة فى نماذج الاتصال :

تـــشترك معظـــم نمـــاذج الاتصال فى عناصر معينة، كما أنها قد تركز على عناصر محددة قد تكون نظرية متكاملة للاتصال.

وعلى هذا فعناصر الاتصال هى كما يلى:

١- **المعلـــومات أو الأفكـــار المطلـــوب نقلها:** وهى تمثل محوراً أو موضوع الاتصال.

٢- **أطـــراف الاتـــصال:** وهى تتكون من عدة أفراد: مرسل لديه المعلومات، وقد يعاونه أفراد آخرون فى عملية الصياغة والترميز والإعداد والكتابة وغيرها. وهـــناك مستقبل يحتاج إلى المعلومات أو أنه قد يستخدمها، ويعاونه أفراد فى عملية فك رموز الرسالة أو إعدادها للقراءة والاستماع وغيرها.

٣- **الــصياغة:** وهـــى تعنى تحويل المعاني والأفكار إلى رموز فى شكل كلمات، وحروف، وأرقام، وتعبيرات وجه، وحركة جسم، وغيرها.

٤- **الرسالة:** وهى الصورة النهائية التى تأخذها مجموعة الصياغات.

٥- **الوســيلة:** وهـــى الوســيط المــستخدم لنقل الرسالة، وهى إما وسائل شفهية كالحديث والمقابلة والاجتماع، أو وسائل مكتوبة كالخطابات والمذكرات.

٦- **قنوات الاتصال:** وهى وصف الاتجاه الذى تأخذه وتسير فيه الوسيلة، فهل هو من أعلى لأسفل، أن من أسفل لأعلى، أم على نفس المستوى.

٧- **بيــئة الاتصال:** وهى العناصر المحيطة بعملية الاتصال مثل العوامل الخاصة بتصميم الوظيفة، ومقدار السلطة المتاحة والإضاءة والحرارة وظروف العمل، والضوضاء، وغيرها.

٨- **التــشويش:** تعانـــى كل عمليات الاتصال من احتمال التشويش على المعاني والأفكار، ونقل المعلومات، واستقبالها، مما يقلل من فعالية الاتصال.

٣

الفصل الثالث
مستويات الاتصال

الفصل الثالث
مستويات الاتصال

يقسم الاتصال الإنساني عادة إلى ستة مستويات رئيسية تبدأ بالاتصال الذاتي الذي يعد ابسط مستويات الاتصال، وتنتهى بالاتصال الجماهيري الذى يعد أعلى مراحل الاتصال الإنساني. وتتمثل هذه المستويات فى:

١- الاتصال الذاتي Intrapersonal Communication.
٢- الاتصال الشخصى Interpersonal Communication.
٣- الاتصال داخل الجماعة Intragroup Communication.
٤- الاتصال بين الجماعات Intergroup Communication.
٥- الاتصال المؤسسي Institutional Communication.
٦- الاتصال الجماهيري Mass Communication.

أولاً: الاتصال الذاتي :

هو الذى يتم داخل الإنسان، أو هو الاتصال مع النفس. وفيه يكون الفرد عملية اتصالية متكاملة تبدأ بمثير اتصال داخلى أو خارجى، وتكوين الرسالة داخل العقل وإرسالها إلى أعضاء الجسم المختلفة. وعلى سبيل المثال فان الشعور بالجوع هو مثير داخلى يتحول عبر العمليات العقلية إلى رسالة من المعدة إلى المخ الذى يفك رموزها ويستجب لها بتوجيه اليدين إلى الإمساك بالطعام ... الخ. ورؤية مشهد غريب فى الشارع أثناء السير هو مثير خارجى يؤدى إلى اتصال داخلي فتصدر الإشارات أو الكلمات المعبرة عن الانزعاج أو الخوف أو الدهشة ... الخ.

ورغم أن دراسة الاتصال الذاتي تنتمى إلى حقل علم النفس فى الأساس إلا أنه يعد أحد أسس نجاح اتصال الفرد بالآخرين. فالاتصال الذاتي يعكس إلى حد كبير حالة الإنسان البدنية والنفسية والعاطفية والعقلية والاجتماعية كما يعكس معتقدات الفرد وقيمه.

وينظر علم الاتصال باهتمام إلى الاتصال الذاتى على أساس أنه يتم خلاله معظم العمليات التى تسبق الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري سواء كان الفرد مرسلاً أم مستقبلا. فالمرسل يكون لديه شيئاً فى داخله يريد أن ينقله للآخرين ويضع

رموز الرسالة داخل عقله. والمستقبل بعد أن يستقبل الرسالة يحيلها إلى عقله ليتفاعل معهـا ويـرى إذا مـا كانت تتفق مع ما لديه من معلومات وأفكار ومعتقدات سابقة، تمهـيداً للـرد عليها. كما أن رد الفعل الذى يقوم به المستقبل على الرسالة يمر قبل التعبير عنه فى كلمات أو إشارات بمرحلة اتصال داخلى داخل المستقبل.

ثانياً: الاتصال الشخصي :

يـبدأ مـن حيث ينتهى الاتصال الذاتي. حيث يقرر الفرد بعد تفكير أن يقوم بعملـية اتـصال يـنقل فـيها ما يريد التعبير عنه إلى شخص آخر أو مجموعة أشـخاص. فالاتـصال الشخـصي هـو الاتصال الذي يتم بين شخصين أو أكثر يتواجدان معاً فى نفس المكان والزمان، أى أنه يكون اتصال وجها لوجه Face-face-to communication. ولعـل أبسط أنواع الاتصال الشخصي هو الاتصال بـين فـردين Two-persons communication كما هو الحال فى الحديث بين صديقين والاتصال بين شخص واحد وأكثر من شخص كما هو الحال فى الخطب والمحاضرات ... الخ.

تعريف الاتصال الشخصي :

يعـرف "هارتلـى" (Peter Hartley, 1993) بأنه مقابلة تحتوى على مشاركة اتصالية بين شخصين وجها لوجه.

وتُعـرف "فؤاده عبد المنعم البكرى" بأنه الاتصال الشخصي أو الجماعي الذى يكـتمل بالتواجد فى موقع النشاط الاتصالى، ويوجد طرفي الاتصال وهما المرسل أو القائم بالاتصال والمتلقى أو الجمهور.

ويُعـرف ولـيد وادى النـيل حجازى (٢٠٠٠) الاتصال الشخصي بأنه: هو العملية التفاعلية التى يتم بمقتضاها تبادل الأخبار والمعلومات والاتجاهات باستعمال الـرموز اللفظية وغير اللفظية، بين شخصين أو عدد محدد من الأشخاص بطريقة مباشرة وجهاً لوجه، وفى مكان محدد لإحداث هدف.

أهمية الاتصال الشخصي المباشر :

تكمن أهمية الاتصال المباشر فى أنه:

١- يحقـق الـتفاعل الكامـل بين المرسل والمستقبل، حيث يتم هذا النوع بطريقة مباشـرة وجهـا لـوجه، ويـسير هذا النوع فى اتجاهين أى من المرسل إلى

المستقبل، ومن المستقبل إلى المرسل، مما يجعل فرصة المشاركة فى الخبرة أكبر.

٢- يتوفر فى الاتصال المباشر جميع عناصر الاتصال وخاصة رجع الصدى، وهذا من شأنه أن يتيح فرصة التغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ الذي قد يكون عند المستقبل، حيث أن هذا النوع من الاتصال يتيح للمرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل ومدي إدراكه لمضمونها، وبالتالي متى تبين للمرسل فهما خاطئا يمكنه تعديل هذا الفهم.

٣- يتيح الاتصال المباشر للمرسل إدخال تعديلات مستمرة فى الرسالة طبقا للمستقبل، إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب غير الذى كان يستخدمه، ولذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة فى ضوء رجع الصدي من المستقبل إلى المرسل.

٤- يعد مصدراً من مصادر المعلومات، حيث نحصل على نسبة ٧٠-٨٠% من حجم المعلومات التى نتلقاها عن طريق الاتصال الذي يحدث وجهاً لوجه.

٥- يشكل شبكة من العلاقات التى تربط الناس بعضهم ببعض مثل القرابة، الصداقة، الجيرة، الصحبة، والزمالة. ونطلق على هذه العلاقة شبكة الاتصال الشخصي.

٦- يتداخل فى جميع مستويات الاتصال.

٧- له دور كبير فى زيادة حجم تأثير وسائل الإعلام على الناس. فأحياناً لا تؤثر وسائل الإعلام فى الجمهور مباشر بل تؤثر فى الأفراد المهمين فى حياتنا وهؤلاء ينقلون أثر وسائل الإعلام إلينا عن طريق الاتصال الشخصي.

خصائص الاتصال المباشر :

يتميز الاتصال الشخصي بعدة ميزات أهمها:

١- **المرونة:** فالاتصال المباشر يتميز بدرجة عالية من المرونة، ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفر رجع الصدي بدرجة كبيرة، مما قد يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها، وخاصة مع تزايد إمكانية تصديق المصادر الشخصية لأنها معروفة.

٢- **التلقائية:** فالاتصال المباشر يتم بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية؛ مما جعل "شرام" يرى أن عملية الاتصال

الشخـــصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة. وإنمـــا يقـــوم علـــى الإجمـــاع الحر التلقائى من جانب أولئك الذين يتصلون بالشخص على أنه يعرف ما يتحدث عنه.

عيوب الاتصال المباشر:

علـــى الـــرغم مـــن أهمية هذا النوع من الاتصال، إلا أنه لا يخلو من عيوب نجملها فى:

١- أنـــه يـــتطلب نفقات عالية وجهداً كبيراً ووقتا أطول، خاصة إذا كان المطلوب نقل أفكار أو معلومات إلى عدد كبير.

٢- عـــدم توافر الأفراد المراد الاتصال بهم فى مكان محدد وانتشارهم فى أماكن شتي مما يصعب معهم استخدام الاتصال المباشر.

٣- لا يتيح الاتصال المباشر نقل وتوصيل المعلومات الحديثة أولاً بأول.

مراحل تطور العلاقات الشخصية :

تـــتطور العلاقـــات الشخصية بين البشر بطريقة يمكن التنبؤ بها. وقد عرف علمـــاء الاتصال عدداً من مراحل هذا التطور سواءاً كانت هذه العلاقة فى طريقها نحو التنامي أو التلاشي. فالعلاقة الشخصية كدورة حياة الكائن الحى لها بداية فحياة فـــنهاية. إلا أن نمط التطور فى العلاقات الشخصية يختلف من علاقة شخصية إلى أخـــرى. فبعض العلاقات الشخصية يتطور سريعاً، بينما تجد البعض الآخر يتطور ببطء شديد. كما أن بعض العلاقات يتلاشى سريعاً، فى حين أن البعض الآخر يدوم مدى العمر.

وقـــد حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل تتنامى من خلالها العلاقـــات الشخصية، وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهى فى طريقها نحـــو التلاشي، كما أوضح نوع الحديث الذى يتم بين طرفى العلاقة فى كل مرحلة من هذه المراحل العشر.

لنستعرض الآن هذه المراحل العشر مع التركيز على الأنماط الفريدة للاتصال الشخصي فى كل مرحلة منها:

١- البداية Initiating :

وهى المرحلة التى يلتقى فيها الأشخاص للمرة الأولى، ويحدث خلالها التفاعل المبدئى بين شخصين فى صورة تبادل بعض الأحاديث العابرة أو على الأقل تبادل

النظـــرات فيما بينهما بحيث يلاحظ كل منهما الآخر. وتكون المحصلة النهائية لهذه المـــرحلة الاهـــتمام المبدئي بالطرف الآخر والرغبة فى الالتقاء والحديث معه فى المستقبل.

٢- التجربة Experimenting :

يـــسعى الإنسان فى هذه المرحلة إلى التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهـــتماماته الخاصة، وفى المقابل إعطائه الفرصة للتعرف عليه واكتشاف اهتماماته الخاصة أيضاً. وتتصف هذه المرحلة كسابقتها بدرجة عالية من الأمان الاجتماعى، إذا يعمـــد الجميع إلى طرح مقاطع الحوار المألوفة للمناقشة أو إلى استخدام الحديث العابر (مثلاً: حالة الطقس، الأشخاص المعروفين لكليهما، مباراة كرة القدم) ويكون الالتـــزام نحـــو الطرف الآخر محدوداً، بل إنه قد يبقى كذلك ما دامت هذه العلاقة. وتجـــدر الإشارة إلى أن الكثير من العلاقات الشخصية التى نكونها نحو الآخرين لا تـــتجاوز هـــذه المرحلة، وهذا لا يعنى بالضرورة أن هذه العلاقات غير مجدية أو غير مهمة بالنسبة لنا، بل على العكس إذ يمكن للعديد منها أن يكون صداقات تشبع بعض احتياجاتنا الشخصية.

٣- التعزيز/ التكثيف Intensifying :

عـــندما يـــزداد الارتـــباط بين شخصين ويصبحان أكثر التزاماً نحو بعضهما الـــبعض تكـــون هـــذه العلاقة قد بلغت حد الصداقة الحميمة. وتكون مظاهر هذه المرحلة متمثلة فى تكرار اللقاءات بين الطرفين وفى أماكن متعددة. كما أن طبيعة الحـــوار الـــذى يتم بينهما تصبح أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض المعلومات الخاصة للطرف الآخر.

٤- التكامل Integrating :

يمكـــن للعلاقـــة بين اثنين أن تتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقـــومان بـــدمج أنـــشطتهما معـــاً، وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومـــشاعر وقـــيم مشتركة فيما بينهما. بل قد تجدهما يسعيان إلى أن يصبح أصدقاء الأول أصـــدقاء للثانى والعكس صحيح. كما أن الناس من حولهم يتوقعون رؤيتهما سوياً، وعندما لا يحدث ذلك ستجدهم يسألون الشخص الذى حضر عن رفيقه.

ويكـــون الرفيقان فى هذه المرحلة التزاماً عميقًا نحو بعضهما البعض وشعوراً مـــشتركاً بأهمية هذه العلاقة لكليهما. ويكون الاتصال مليئاً بالمشاعر الفياضة نحو الطرف الثاني.

٥- الارتباط Bonding :

ويحدث عندما يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر. ويتطلب هذا النوع من العلاقة اتفاقاً ضمنياً بين الطرفين حول واجبات ومستويات كل منهما نحـــو الآخـــر. وتكون هذه الواجبات والمسئوليات فريدة فى تكوينها وخاصة بتلك العلاقة.

وتخـــتص هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاع فيما بينهما. فالنزاع والخـــلاف يحـــدث فى جميع المراحل السابقة، إلا أن مرحلة الارتباط هى المرحلة الحاســـمة بـــين اســـتمرار العلاقة القوية بين الاثنين وبين تلاشي واضمحلال هذه العلاقة.

٦- الاختلاف Differentiating :

فـــى لحظـــة مـــا مـــن عمـــر العلاقة الشخصية يدرك الطرفان وجود بعض الاخـــتلاف فـــيما بيـــنهما. ومع مضي الوقت يصبح الاختلاف محوراً لهذه العلاقة وعـــاملاً رئيـــساً فى وقف تطورها. ويكون الحوار بين الطرفين فى هذه المرحلة منـــصباً علـــى توضيح الفروق التى تفصل بين الاثنين، والتى كانا يغضان الطرف عنها سابقاً. وبعد أن أصبحت لغة الحوار جماعية نلاحظ أنها تعود إلى الفردية مرة أخرى.

٧- التقييد Circumscribing :

عـــندما تزداد العلاقة سوءاً يعمد الطرفان إلي تقييدها من خلال إعادة تعريف حـــدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصوراً فى الموضوعات الآمنة. إلا أن بقـــاء العلاقـــة فـــى هـــذه المرحلة لفترة طويلة كفيل بأن يجعل كل الموضوعات المطـــروحة للحوار، وحتى الموضوعات الآمنة، مجالاً للاختلاف. وعندما يصبح أى حـــوار (مـــثل "ماذا نأكل اليوم" أو "ما هو الطريق الذي يجب أن نسلكه للذهاب إلـــى بـــيت صديقنا") مصدراً محتملاً للشجار سيعمد الاثنان إلى تقييد التفاعل فيما بينهما إلى أضيق الحدود بحيث يصبح كل واحد منهما فى عزلة عن الآخر.

٨- الركود Stagnating :

تتوقف العلاقة فى هذه المرحلة عن النمو فى أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمـــل فـــى إحيائها. كما أنهما يترددان كثيراً فى إنهاء العلاقة لاعتقادهما أن ذلك ســـيكون أكثـــر إيلامـــاً مـــن بقائهما سوياً. وقد تكون حاجة الآخرين لبقاء العلاقة (كالأبناء مثلاً) هى الحافز لإبقائها.

٩- التجنب Avoiding :

يــؤدى توتر العلاقة بين الطرفين إلى نوع من الانفصال الشعوري بينهما فــى كــلا المرحلتين السابقتين. إلا أن الانفصال فى هذه المرحلة يتفاقم بشكل ملحــوظ بحــيث أن الاثنــين يعمدان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض.

وينقطع الاتصال الشخصي بين الاثنين مما يعزز حدوث الفرقة فيما بينهما.

١٠- الإنهاء Terminating :

وهــى آخــر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية حيث يعمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهائها. ويتم إنهاء العلاقة بيسر وسهولة عندما تكون العلاقــة حديــثة (أثناء مرحلتى البداية والتجربة). وبالمقابل فإن إنهاء العلاقة التى كانــت حمــيمة والتــى تطورت مع مضي السنوات العديدة سيصاحبه مشاعر من الحزن والأسى قد تدوم لفترة طويلة.

وأخيراً لا تختلف وظائف الاتصال الشخصى ... ولا وظائف أى اتصال عن بقــية وظائف الاتصال بوجه عام. ولكن يأتى توسع بعض فروع هذه الوظائف أو أهــدافها بسبب اختلاف المضمون الاتصالى الذي قد تختلف فيه نوعية الوسيلة أو عدمها. ويختلف فيه عدد المشتركين فى الحدث الاتصالى.

وبمــا أن الــسلوك الاتصالى لا يأتى عشوائياً، بل نتيجة تخطيط لتحقيق هدف ما، فإن الإنسان يسعى فى الاتصال الشخصي لتحقيق أهداف معينة منها:

١- تلبــية الحاجات الأساسية: بعض الحاجات التى درسناها فى نظرية ماسلو، لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق الاتصال الشخصي.

٢- تقوية العلاقات الاجتماعية: تتكون العلاقات الاجتماعية من علاقات فرعية من عــدد قلــيل من الأفراد. لذلك يربط الاتصال الشخصي هذه العلاقات ويقوي استمرارها أو ينشر سماتها بين الناس.

٣- تلبية الحاجة الملحة لدى الفرد نحو الرغبة فى الإفصاح وإفراغ الهموم لإنسان آخر.

٤- تقــوية العرف والعادات والقوانين غير المكتوبة بصفة عامة مثل قانون العيب وقانون احترام الكبير.

٥- تكـــوين علاقـــة شخـــصية مع الآخرين، يمكن الاعتماد عليها والافتخار بها واستخدامها كمرجعية تقوى علاقة الفرد بالآخرين.

ثالثاً: الاتصال داخل الجماعة :

تـــتعدد الجماعـــات وتتنوع فهناك جماعة الأسرة وجماعة الأصدقاء وجماعة المدرســـة وجماعـــة العمـــل وجماعة النادى، ولكن أوضح نموذج للاتصال داخل الجماعـــة هو نموذج الاتصال داخل أفراد الأسرة الواحدة الذي يتضح فى المواقف الاتصالية التى تربط بين جميع أفراد الأسرة على مدار اليوم.

رابعاً: اتصال المجموعات الصغيرة Small Group Communication :

لا تـــوجد فى أى مجتمع تعاليم تحرض على الوحدة وعلى الإنعزال. ذلك أن طبـــيعة الحـــياة الاجتماعية وتفاعل الناس بعضهم ببعض تلزم الفرد أن يشترك فى تفاعل دائم. متناغم ومنسجم - وأحياناً متنافر - مع الآخرين. بسبب حاجة الإنسان لتـــبادل المـــصلحة والمنفعة التى تحفظ استمراره خاصة أن الإنسان لا يستطيع أن يلبى تلك الاحتياجات بوحدة منفرداً.

إلى جانب ذلك، نحن مدفوعون إلى كسب القبول من الناس ... أي أننا نسعى لـــنكون مقبولين ... ونبحث عن الصحبة ... ونبني هوية لنا ثم ننتمى إلى جماعة نرتكز عليهم فى بناء علاقتنا فى المجتمع بالآخرين.

فالحـــياة بين الأسرة، فى المدرسة، فى العمل ومع الأصحاب توضح ... أننا نجد أنفسنا نتصل يوميا مع مجموعة صغيرة من الناس.

صفات الاتصال داخل الأسرة :

١- وجهاً لوجه.
٢- يحدث تجاوباً وتفاعلاً.
٣- متعدد الاتجاهات.
٤- لفظي وغير لفظي.
٥- يحدث بين ثلاثة أفراد إلى عشرين فرد.
٦- لا تستخدم فيه وسائل آلية.
٧- يشترك فيه جميع أفراد المجموعة.

وظائف الاتصال فى المجموعة الصغيرة:

١- **تعليمية:** عن طريق النقاش، وتشجيع اشتراك الطلاب فى عملية التعلم.

٢- **وسيلة علاجية:** لإعداد بناء الشخصية وتقويمها خاصة الذين أقلعوا عن عادات سلبية أو للمدمنين السابقين. حيث يحتاج هؤلاء لتكوين صداقة جديدة فى جو نفسى جديد بعيدًا عن تلك الظروف التى نشأت فيها تلك العادة.

٣- **وسيلة إقناعية:** لأن القرار الذى تتوصل إليه المجموعة يمثل المجموعة وليس الفرد ... فإن الرأى الفردي غالباً ما ينصهر ضمن بقية الآراء إما بعامل الضغط الإقناعي المخطط وإما عن طريق الضغط النفسي الناتج عن الفرد نفسه.

٤- **وسيلة لحل المشكلات:** أصبح هناك الآن خطوات عملية لحل المشكلات وإدارة الأزمات والصراعات. تبدأ بدراسة طبيعة الموقف الذى يحدث فيه الاتصال.

ففى الوقت الراهن، تخصص أغلب الدول فرق عمل للتعامل مع المجرمين والمختطفين. حيث تبدأ بدراسة نفسية المجموعة لكى تبدأ التفاوض بعد ذلك.

ولعل أول وأهم الطرق فى ذلك هو محاولة تعطيلهم وكسب الوقت وتحديد مهلة جديدة ... ثم يصبح بعد ذلك زمام المبادرة فى أيدي المسئولين مما يجعل تصرفات المختطفين تصبح ردود فعل لتوجيهات رجال القانون.

٥- **وسيلة لاتخاذ القرار:** أصبح اتخاذ القرار، عملية A decision making process لها طرق علمية تتعلق بالتفكير المنطقي وتتخذ من الإقناع وسيلة إلى حمل الناس على تبني القرارات والآراء.

خامسا: الاتصال فى المؤسسات Communication in Organization :

معظم أعمالنا، نقضيها من خلال المؤسسات مثلاً فى الإدارات الحكومية، الشركات المدارس والمصانع. ويتوقف إنجاز هذه الأعمال على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة وعلى طبيعة الاتصال بين المؤسسة من الداخل وبين خارج المؤسسة .... ما يهمنا فى هذا المستوى من الاتصال هو الاتصال داخل المؤسسة نفسها.

ونقصد به دراسة الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة (نظام) ودراسة العلاقة التى تنظم قيامهم بالأعمال المنوطة بهم من خلال نظام الاتصال نفسه المعمول به داخل المؤسسة.

أهمية الاتصال داخل المؤسسات :

ينصب الاهتمام بدراسة الاتصال داخل المؤسسات حول النقاط التالية:

- معـــرفة عملية انتقال المعلومات بين موظفي الإدارة العليا وبين بقية الموظفين ... ومعرفة اتجاه الاتصال فى هذه العملية لتقييم مدى قوة تأثير القرارات التى تصدرها المؤسسة.
- معـــرفة قـــوة أو عـــيوب قـــنوات الاتصال. لاكتشاف النقص فى القنوات أو لاكتـــشاف تعـــرض المعلـــومات للتوقف أو التغيير أو التأخير نتيجة عيوب شخصية فى بعض الأفراد.
- معـــرفة مـــدى حجـــم وقوة التجارب ورد الفعل بين المستقبل وبين المرسل، خاصـــة أن طبيعة عمل المؤسسة التوجيهي الذي يفرض توجيه الاتصال من جانب واحد، يفرض البحث عن فتح قنوات متعددة للسماح لتدفق الاتصال من المستقبل إلى المرسل.
- إضـــافة إلى ذلك يوسع علماء الاتصال مجال هذا الاهتمام ليشمل أسلوب بناء المعلـــومة نفـــسها أى الرســـالة والتحكم فى كيفية إرسالها. أى الاهتمام ببناء اســـتراتيجية للاتـــصال تحقـــق المؤسسة من خلالها أهدافها عن طريق تنمية مهـــارات الاتـــصال لـــدي أفراد المؤسسة ليكون الاتصال أكثر نجاحاً وأكثر فاعلية فى زيادة التوافق فيما بينهم وبين الإدارة العليا.

تدفق الاتصال داخل المؤسسات :

الـــصفة الغالـــبة لاتجـــاه الاتصال داخل المؤسسة هو الاتجاه الواحد. ذلك أن طبـــيعة عمل أى مؤسسة تفرض توجيه المعلومات من المصادر العليا فى الإدارة. ولكن هناك أيضاً مجالاً مفتوحاً لانسياب المعلومات فى أكثر من اتجاه.

١- **الاتجـــاه السلطوي أو النازل Down Ward:** يقصد به انسياب تدفق المعلومات مـــن الإدارة العلـــيا لبقية الموظفين. ويغلب على هذه المعلومات سمة التوجيه وإعطاء الأوامر والتعليمات من المرسل إلى المستقبل.

٢- **الاتجـــاه الأفقـــى Horizontal:** يقـــصد بـــه تدفـــق المعلومات ضمن الأفراد المتساويين فى المراتب.

٣- **الاتجـــاه الـــصاعد Upward أو الدائري Circular** يقصد به اتجاه الاتصال من الأفـــراد فـــى أسفل السلم الوظيفي إلى أعلى مراتب السلم، يسمح هذا الاتجاه بسماع التجاوب ومعرفة رد فعل العاملين تجاه تعليمات المؤسسة.

سادساً: الاتصال الجماهيري :

يعـــد الاتصال الجماهيري Mass Communication أعلى مستويات الاتصال حـــيث يتـــزايد عـــدد المـــشاركين فيه سواء كانوا مرسلين أو مستقبلين. فالاتصال الجماهيـــري فـــي ابسط معانيه يعني القدرة على الوصول إلى آلاف وحتى ملايين الناس من خلال استخدام وسيلة اتصال جماهيرية قادرة على الوصول بالرسالة إلى هؤلاء الجماهير مثل التليفزيون والصحف والمجلات.

ولقـــد زاد الاهـــتمام فـــي الوقت الحالي بوسائل الإعلام وذلك نظراً لأهميتها وتأثيـــرها الـــبالغ علـــى الرأي العام ومن الوسائل الإعلامية التى لها تأثير واضح وملموس التليفزيون الذى يحظى بإقبال عدد كبير من المشاهدين فى أعمار عمرية مختلفة.

تعريف الاتصال الجماهيري:

عـــرفه صـــالح أبـــو إصـــبع بأنه: العملية التى تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيـــري (الـــصحف والمجلات والكتب والسينما والراديو والتليفزيون)، ويتسم بقدرتـــه على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال.

وعـــرفة عصام سليمان موسى بأنه: اتصال منظم ومدروس يقوم على إرسال رســـالة علنية صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري وترسل الرسالة الإعلامية عبر وسيلة آلية تتميز بقدرتها على صنع نسخ كثيرة من الرسالة الأصلية لتوزيعها على جمهور عريض ومتفرق وغير متجانس.

ويعـــرف الاتـــصال الجماهيري بأنه: عملية استخدام وسيلة إعلام جماهيرية لإرسال رسائل إلى عدد كبير وغير محدد من الناس بغرض الإعلام أو التسلية أو الإقناع.

وتأخـــذ عملية الاتصال الجماهيري نفس الشكل الذي تأخذه مستويات الاتصال الأخرى، فهناك دائماً:

١- شـــخص ما لديه شيئا ما (فكرة - معلومة - رأي - اتجاه ... الخ) يريد نقله إلى الآخرين، أو عدة أشخاص لديهم شيئا يريدون إخبار الآخرين به.
٢- يقوم هذا الشخص أو مجموعة الأشخاص بوضع ما يريدون نقله فى صورة.

وظائف الاتصال الجماهيري :

للاتصال الجماهيري وظائف محدودة لا تختلف من مجتمع لآخر. لكن قد يظهر الاختلاف فى أسلوب تطبيق هذه الوظائف لتحقيق أهداف معينة لمجتمع ما تختلف أهدافه عن بقية المجتمعات الأخرى.

يري هارولد لازول Lasswell أن وسائل الاتصال الجماهيري تحقق ثلاثة وظائف:

١- مراقبة البيئة.
٢- معرفة العلاقة بين أجزاء المجتمع وعلاقتها بالبيئة.
٣- نقل التراث والثقافة.

خصائص الاتصال الجماهيري :

للاتصال الجماهيري بعض الخصائص التى تميزه عن غيره من أنواع الاتصال ومن أهم هذه الخصائص أو المميزات ما يلى:

١- يعتمد الاتصال الجماهيري على التكنولوجيا أو وسائط النقل - سواء أكانت ميكانيكية أم الكترونية - مثل: الصحف والمجلات والراديو والتليفزيون والسينما أو توليفة من كل ذلك، بهدف نشر الرسائل على نطاق واسع، وبسرعة كبيرة إلى الجماهير المتناثرة، ويغير استخدام كل وسيلة من طبيعة الاتصال إلى حد ما.
٢- يعمل الاتصال الجماهيري على تقديم معاني مشتركة لملايين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضا معرفة شخصية، فالمساحات الشاسعة والتمايز بين الجماهير يجعل الاتصال الجماهيري مختلفا عن أنواع الاتصال الأخرى، فالمرسل والمستقبل لا يعرف كلاهما الآخر معرفة حقيقية.
٣- تتسم المصادر فى الاتصال الجماهيري بكونها ناتجة عن منظمات رسمية مثل: الشبكات والسلاسل، فالاتصال الجماهيري عبارة عن إنتاج جماعي - عادة ما يتسم بالبيروقراطية التى تستهدف تحقيق الربح أو كسب الولاء مهما كانت الظروف.
٤- تتسم رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية حتى تكون مقبولة ومفهومة من الجماهير.
٥- غالباً ما يحُدث الاتصال الجماهيري تغذية راجعة مؤجلة وليست فورية كما هو الحال فى الاتصال الشخصي.

مـــثال علـــى ذلك: إذا بث التليفزيون حديثاً لشخصية سياسية أو اجتماعية تعـــرض فـــيه بالـــنقد لبعض الجهات أو الأفراد فإن هؤلاء بدورهم قد يثورون غضباً ويبعثون برد إلى مؤسسة التليفزيون، ولكن هذا الرد (التغذية الراجعة) لا يكون فورياً بل مؤجلاً. كذلك فإن هذه التغذية فى هذا النوع من الاتصال تتأثر بالإطار الاجتماعي.

مستويات الاتصال داخل الأسرة :

ويـــؤكد "بيرجـــر Berger" أن الأسرة تلعب دوراً هاماً فى إكساب أفرادها مهـــارات الاتـــصال مـــع الآخـــرين، ويذكر أن هناك ثلاثة مستويات للاتصال هـــى:

١- المستوي الأصغر (المستوى النفسي):

وهـــو ما يتم من تفاعلات بين أفراد الأسرة الواحدة، ويتم من خلال إدراكهم لقـــيم وعـــادات واتجاهـــات وأفكار ومعتقدات وسمات شخصية بعضهم لبعض. وتعـــتمد كفـــاءة الاتـــصال بينهم على دقة تنبؤهم بردود أفعالهم واستجاباتهم فى المواقـــف الأسرية والاجتماعية، وهذا يتطلب جهداً كبيراً لتحقيق التوافق والتفاهم بينهم.

٢- المستوى الأوسط (المستوى الاجتماعى):

فالأسرة هى الخلية الأولى التى يكتسب فيها الأبناء أساليب الاتصال مع أفراد الجماعات الأخرى على المستوى الاجتماعي، ويعتمد كفاءة الاتصال بينهم على دقة تنبؤهم بعادات وتقاليد واتجاهات هذه الجماعات.

٣- المستوى الأكبر (المستوى الثقافى):

وفـــيه يـــتم الاتصال بناء على المعايير والعادات الثقافية المشتركة بين ثقافة المجتمع المحلى، والثقافات الأخرى.

وهذا لن يتحقق إلا من خلال عملية التفاعل بين جميع أفراد الأسرة، فالتفاعل داخل نطاق الأسرة إنما هو تفاعل داخل النسق وهذا التفاعل متبادل يتفق ودور كل فـــرد مـــن أفراد النسق، ويتأثر بما يسود هذا النسق من ظروف، ويتأثر كذلك بما يسود الأنساق الأكبر من المتغيرات.

الحاجة إلى اللغة :

فالـــنمو اللغـــوى فـــى مرحلة الطفولة له قيمته الكبرى فى التعبير عن النفس والتوافق الشخصي والاجتماعي والنمو العقلي بعامة.

وتقـــدم ريـــاض الأطفال خبرات تربوية توفر بيئة مناسبة تتيح للطفل فرص الحـــديث والتعبيـــر والاستماع ومشاركة الكبار فى تجاربهم وذلك يزيد من حصيلة الطفـــل من المفردات وتركيب الجمل مما يسهم فى بناء القدرة اللغوية لدى الأطفال وتمهد الطريق لتعلم مهارات القراءة فيما بعد.

وتعتبر اللغة وسيلة أساسية لتنمية شتي المهارات الأخرى وخاصة فى مرحلة ما قبل المدرسة حيث يبدأ الطفل فى التوجه نحو الآخرين والتفاعل معهم لغويا فهو يـــستمع إليهم ويركب الجمل ليوصل أفكاره إليهم، وبدون القدرة على التعبير والفهم فإن الطفل يبقى عاجزاً عن الاستفادة من الخبرات المقدمة له فى الروضة وخارجها وتبقى مهاراته محدودة، وتنقسم مهارات اللغة إلى:

١- مهارات الحديث والاستماع (الإنصات).
٢- مهارات القراءة والكتابة.

ومـــع أنه هذه المهارات متشابكة ومتداخلة يصعب فصلها عن بعضها البعض إلا أنـــه مـــن الضروري أن نتناول كل مهارة على حدة حتى نقدم للطفل العديد من الأنـــشطة التى تساعده على اكتساب اللغة. وقد أشارت إيمان زكي سنة ٢٠٠٤ إلى أن "تأتي فى مقدمة المهارات اللغوية مهارة التحدث والاستماع واكتساب المفردات اللغوية الجديدة وتسمية الأشياء والتعبير عن الأفكار والمشاعر والأحداث، ثم التميز البـــصري للأشكال وإدراك أوجه التشابه والاختلاف فى الصورة والصوت واللفظ الـــصحيح للحـــروف والكلمات وتنمية المهارات الحركية للعضلات الدقيقة لأصابع الـــيد وتحقـــيق الـــتآزر العـــضلي العصبي بين حركة اليد والعين كمهارات ممهدة لعمليتي القراءة والكتابة.

اللغة والاتصال :

واللغـــة بمعـــناها الأشـــمل والأعـــم عبارة عن مجموعة من الرموز تعارف الـــناطقون بها على دلالة، ومعنى كل رمز منها ويستعملونها فى التفاهم بينهم ولا تقتـــصر لغة التفاهم على اللغات المعروفة التى تتحدث بها، ولكن تستعمل الكائنات الحية رموزاً كثيرة للتفاهم بين أفرادها، وتكون كل مجموعة منها لغة بذاتها، ولكل

رمـــز أو حـــركة فـــيها دلالته ومعناه. ومن هذه اللغات التى يستعملها الإنسان فى التفاهم (اللمس – النظر – الصمت – الإشارة – وتعبيرات الوجه) وغير ذلك.

ويركز العديد من الباحثين فى مجال الاتصال جانباً كبيراً من اهتمامهم لدراسة اللغـــة بما فيها من الحركات والإيماءات، وذلك باعتبار أن اللغة هى أداة التوصيل الرئيسية وأداة نقل الثقافة وتوصيلها وفى نفس الوقت هى جزء منها.

وتعتبر كل من اللغة والإشارة من أهم العمليات الاتصالية الأولية فى المجتمع، مـــن حـــيث تقليد السلوك الظاهر، فضلا عن مجموعة كبيرة من العمليات الضمنية التـــى لا يمكـــن تعريفها تعريفا دقيقا والتى تترتب على السلوك الواضح أو الظاهر والتـــى يمكننا الإشارة إليها على أنها إيحاءات اجتماعية. واللغة هى أوضح أنماط السلوك الاتصالى، ولا نحتاج إلى تعريفها هنا الا على أنها: تتكون فى كل الحالات المعروفة لنا من أداة كاملة للتعبير بالرموز الصوتية التى تتميز بالقدرة على تحديد كـــل المـــضامين الاجتماعية المعروفة والتى تشتمل على كل ما يدرك عن طريق الحس، أى كل الخبرات التى اكتسبها المجتمع عبر تاريخه.

فاللغة على هذا هى محور الاتصال الأول فى كل المجتمعات سواء أكانت هذه المجـــتمعات لا تـــزال فـــى أطـــوارها الأولى أم قطعت أشواطا بعيدة على طريق الحضارة.

والإشـــارات أو الإيحـــاءات لا تنطوي على مجرد تحريك الأيدي أو أعضاء الجـــسم الأخرى فحسب. إذ أن تنغيم الصوت عند أداء الجمل قد يعبر عن المواقف والمـــشاعر بـــنفس القـــدر الذى قد تعبر عنه إشارة مرئية كالتلويح بقبضة اليد أو تحريك الاكتاف أو تقطيب الجبين.

ومـــع أن نطـــاق الإيجـــاءات يتداخل مع نطاق اللغة، فإن هناك حدودا معينة ولكنها ثابتة بينهما. ولنعطى مثلا واحد على ذلك نشير إلى الفارق فى المدلول بين مـــضمون الكلمات التى تعبر بها عن قصد معين وبين مضمون الإشارات التى قد تـــصحب هـــذه الكلمـــات وقـــد نعنى بها أشياء أخرى فى الوقت نفسه تتناقض مع مضمون الكلمات. وقد تكون الكلمات فى هذه الحالة معبرة عما نريد إظهاره. على حين تصدر الايحاءات على الرغم منا.

"والاتـــصال اللغوى بالمقارنة مع التعبير بالايحاءات هو الشكل الرسمي الذى يقـــره المجـــتمع، ومن هنا نستطيع أن نفسر بالفطرة رموز الايحاءات غير الواعية نـــسبيا على أنها ذات مغزى نفسى يفوق فى سياق معين معزي الكلمات المستخدمة

فـــى حد ذاتها. وفى مثل هذه الحالات يكون هناك صراع بين الاتصالات الظاهرة والخفية فى نمو الخبرات الاجتماعية للأفراد".

والـــشرط الأول لترابط المجتمع هو تقليد السلوك الظاهر. فهذا التقليد، بالرغم مـــن انعـــدام قـــصد الاتصال فيه، له القيمة التى ينطوى عليها الاتصال، إذ أنه فى عملـــية الاتـــساق مع طرق المجتمع يوافق الفرد بالفعل على المعاني التى تنطوي علـــيها هـــذه الطرق. فإذا ما تعلم الفرد – على سبيل المثال – الذهاب إلى المسجد محـــتذيا فـــى ذلك حذو أفراد المجتمع الآخرين، فالأمر يبدو كما لو أن اتصالا قد حدث ثم انبنى عليه تصرف أو سلوك. ووظيفة اللغة فى مثل هذه الحالات هى بيان ومـــنطقة المحـــتوى الكامـــل لهذه الاتصالات غير الرسمية فى نمو خبرات الفرد الاجتماعية.

الاتصال لدى الأطفال :

الاتـــصال من المفاهيم النفسية الاجتماعية التى تغلغلت فى كافة ميادين الحياة العامة والخاصة والاتصال لا يمكن أن يستغنى عنه الإنسان طالما وجد على ظهر الأرض، وذلـــك نظـــر لأهمـــية الاتـــصال فى حياة الأفراد والجماعات. علما بأن الاتصال لا يقتصر على الإنسان فقط، بل يشمل الحيوانات والطيور فلكل جنس من المخلوقات لغة خاصة به فى التعامل والتفاعل الاجتماعي مع بني جنسه.

ولا يقتـــصر الأمـــر عـــند هذا الحد بل مع التدريب يمكن للإنسان أن يتصل بالإشارات والأصوات مع بعض من الطيور والحيوانات والدليل على ذلك استئناس الإنـــسان لكثيـــر مـــن الحيوانات المفترسة والطيور الجارحة، وكل هذا من خلال الاتصال.

ونظـــراً لما للاتصال من آثار على الفرد والمجتمع، صاغ العلماء ما يسمي "بنظريات الاتصال" والتى تهتم بدراسة الاتصال على كافة المستويات الإنسانية، وقـــد أوصـــت بعض النظريات الحديثة بضرورة إعادة صياغة علم النفس على أســـاس الـــنجاح أو الفـــشل فى عملية الاتصال بين الأفراد والجماعات وبعضهم الـــبعض مـــن النظـــريات المشجعة لهذا الاتجاه نظرية التحليل النفسي، ونظرية الموضـــوع التـــى تقـــوم على أساس العلاقة بين الفرد والموضوع، أى أن الفرد يسعى لإيجاد علاقة بينه وبين الموضوع والعصابي هو الفرد الذى فشل فى إيجاد اتصال واضح لهذه العلاقة.

وتلعـب اللغة دوراً هاماً فى عملية الاتصال فتبدو لأول وهلة أن وظيفة اللغة عـند الطفل كوظيفتها عند الراشد تتمثل فى نقل أفكار الفرد إلى الغير، فقد تستخدم اللغة لنقل الأفكار أو التقرير أو الإفصاح عن الرغبات أو للنقد والوعيد.

واللغة لها دور أساس فى عملية الاتصال، فالطفل عندما يناغى نفسه ويناجيها فإنـه يخلـق لنفسه مستمتعين من الخيال. ونجد صدى ذلك عن الكبير عندما يغني أثـناء عمله. فالألفاظ تشتق من الصيحات التى تصاحب الفعل عند الإنسان البدائى مثل صيحات الغضب والتهديد فى حالة القتال وغيره.

فاللغة من أهم وسائل الاتصال بين الكائنات البشرية، فعن طريقها يتم التفاعل بـين أفراد المجتمع البشرى وقد حدد العالم العربى ابن جنى أهمية اللغة فى عملية الاتـصال عندما قال بأن حد اللغة أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم، وهنا جمع بين تعريف اللغة ووظيفتها، وقد تمثلت الوظيفة فى عملية الاتصال من خلال التعبير عن الأغراض والرغبات.

وبـناء علـى ما سبق يمكن القول بأن اللغة تؤدي للإنسان وظيفتين أساسيتين همـا: أنها وسيلة اتصال بين الأفراد حيث أنها وسيلة اتصال سهلة وفعالة كما أنها وسـيلة الاتصال بين الفرد وخواطره وأفكاره فكأنها تسهل عملية الاتصال الفردي أى بين الفرد ونفسه.

هذا من جانب، ومن جانب آخر فهى أسلوب يتيح للفرد التعامل مع أشياء هذا العالم فى صورة مدركات ومفاهيم.

واللغـة فى شكلها المنطوق هى الأسلوب الأساسي للاتصال والشكل المكتوب يأتى فى مرتبة أقل.

ولا يقتـصر عمـل اللغة ووظيفتها على الحاضر فى اتصال الإنسان مع بنى ثقافـته، وإنما هى وسيلة اتصال الماضى بالحاضر حيث يتم نقل التراث الحضاري بـين الأجـيال المـتلاحقة والمتعاقـبة. فكأن اللغة وسيلة اتصال ثقافى حضاري اجتماعي بين أكثر من جيل.

ولا يقتصر أمر اللغة على كل ما هو منطوق بمعنى آخر على الأصوات التى يطلقها الإنسان للتعبير عن أهدافه وأغراضه بل تشتمل اللغة على كل ما يؤدى إلى الفهم فإشارات المرور الضوئية وحركات رجل المرور هى بمثابة لغة فهى وسيلة اتصال بين السائق والشرطي أو المارة، فالمعروف مثلا أن اللون الأحمر يحذر من المرور، والأصفر يعطى إشارة الاستعداد، والأخضر هو تصريح بالمرور والسير.

كمـــا أن الـــصمت يعتبـــر لغة ووسيلة اتصال – فى بعض الأحيان فقد يدل الصمت وعدم التحدث على الإنصات والاهتمام، وقد يوحى فى بعض الأحيان على الرفض وعدم القبول والانصراف عن المتحدث، وفى أحيان أخرى يوحى إلى عدم الفهم والتجاوب.

كمـــا أن حـــركات الأيدى وإيماءات الرأس، واهتزاز أعضاء الجسم لغة يفهم منها أشياء فقد تعنى رفضا أو قبولا أو تحذيراً أو استحسانا، ويختلف هذا الفهم من موقف لأخر، ومن شخص لآخر حسب السياق والحدث الذى تحدث فيه.

واللغـــة المكتوبة وسيلة اتصال على المستوى الرسمي والتقريري والشخصي، وهـــى أيضاً وسيلة ناجحة لنقل التراث وتخزينة فى الكتب والمجلدات يتداولها جيل وراء جيل.

واللغـــة المكـــتوبة شأنها شأن اللغة المنطوقة تختلف من مجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى. وعلى الرغم من اختلاف اللغات بين أبناء المجتمع الإنساني وتباين مدلـــولاتها مـــن شـــعب الأخر، ومن مجتمع لآخر بل ومن طبقة لأخرى داخل المجتمع الواحد إلا أن هناك لغة مشتركة بين جميع أفراد الجنس البشرى كالدموع والضحك.

وخلاصـــة القول: أن اللغة تبقى العماد فى عملية الاتصال، وذلك على الرغم مـــن الـــتقدم التكنولوجي الهائل إلا أنه لا يمكن الاستغناء عن اللغة حيث أنها الأداة التقليدية والمعتادة للصلات بين الأفراد والمجتمعات والشعوب والطبقات والثقافات.

وتتأثـــر عملـــية الاتـــصال بجانب اللغة – بالمهارات الاجتماعية والتى تعتبر العمود الفقري لعملية التواصل الاجتماعى، فهى هامة للإنسان فى كل زمان ومكان وكذلك فى جميع مراحل عمره، فهى لا تقتصر على فرد بعينه أو مجتمع محدد أو ثقافة بعينها بل لابد للإنسان أن يتقن الحد الأدنى منها.

مراحل تطور التواصل لدى الطفل من الميلاد إلى سن ٤ سنوات :

أولا: التواصل من الميلاد حتى سن ١٢ شهراً:

تكـــون تعبيـــرات الطفل وجهية عن طريق الإيحاءات وتغيير طبقات الصوت وذلـــك فـــى خـــلال الشهور الأولى من عمر الطفل وهذه التعبيرات تعطي كم من المعلـــومات عـــن شـــعور الطفل بالراحة أو عدم الراحة، وسلوك الطفل هذا يخدم الوظـــيفة الاتـــصالية عـــندما يقوم الكبار بترجمة هذا السلوك والاستجابة له وهذه

الاستجابات تتلخص فى إمداد الطفل بالاحتياجات الأساسية التى يريدها فى هذه الفترة.

وفى الفترة من ٣-٨ شهور يبدأ الطفل فى تكوين تفكير تأملي مغلف اجتماعياً أى يبدأ سلوك الطفل يتجه ناحية من مهتمون به فيبدأ الطفل يخرج إشارات سلوكية تدل على بداية وضع قاعدة التبادل الاتصالى بينه وبين الآخرين وتنمو القدرة الحركية عند الطفل يبدأ فى استخدام إشارات مقصودة للتفاعل مع الآخرين وتبدأ تزداد المقدرة عند الطفل على تفهم الأحداث ومسبباتها، يبدأ بوضع افتراضات لتشكيل العلاقة ما بين السلوك والأحداث التى تليه (Mclean, L. 1990, P. 13, 19).

وفى الأشهر الثلاثة الأخيرة من العام الأول تتكون معظم مجالات التطور الاتصالى، فالاستخدام المتعمد من جانب الطفل لإشارات الاتصال أصبح محدداً فيمكن للطفل من خلال استخدام الإيحاءات وطبقات الصوت المختلفة أن يتواصل مع الآخرين، ولكن عند الشهر ١٢ يبدأ سلوك الطفل يكون أكثر صقلاً فتبدأ إشارته تتخذ أو تعبر عن ٣ أشياء رئيسية تحقق رغباته فمثلاً:

١- يتضمن النظام السلوكي الذى يتبعه إشارات تجعل الشخص الآخر يستجيب لسلوكه فى طلب الأشياء.
٢- يبدأ الطفل باستخدام إشارات أو إيحاءات تدل على التفاعل الاجتماعى مثل التحية - الاستدعاء - طلب الراحة.
٣- ويبدأ الطفل فى استخدام الإشارات والإيحاءات مع بعض الأصوات لجذب انتباه الآخرين ويبدأ الطفل فى الاهتمام بالأشياء المثيرة والأحداث لغرض المشاركة فى خبرة وتجارب الآخرين (Keonard, 1991, P. 43-44).

ثانياً: التواصل من سن ١٢ شهراً إلى ٢٤ شهراً:

- فى العام الثانى تبدأ إشارات الطفل وحركاته فى الثبات وتصبح واضحة وينتج عنها نجاح فى الاتصال وللتداخلات مع الآخرين، ويكون هناك ازدياد مفاجئ فى معدل الاتصال وخاصة الأفعال الاتصالية.
- تبدأ الإيحاءات والكلمات تشكل نسبة كبيرة من سلوكه الاتصالى.
- تبدأ الكلمات فى التزايد، ويبدأ الطفل فى ربط كلمتين أو أكثر فى وقت واحد ليعبروا عن معنى كامل لما يريد.
- تكون مقدرة الأطفال على التحدث المفهوم محدودة بالنسبة للأشخاص غير المألوفين ولكنهم يستطيعون الاستجابة لأى متغير يحدث فى البيئة المحيطة بهم.

- وفـــى شهر ١٨ يمكن للطفل أن يجدد مواقع الأشياء المعروفة وتتعرف على أجزاء الجسم وتتبع اتجاهات بسيطة وفى سن ٢٤ شهراً يبدأ الطفل فى إدراك الكلمات بفعالية أكثر ويستخدمها بصورة كبيرة فى الاتصال من حوله، ويتفهم الطفـــل العلامـــات بـــين الأشـــياء وأيـــضاً يتفهم العلاقة بين كلمتين أو أكثر ويستجيب للأسئلة الملقاة عليه من الآخرين المحيطين.

كمـــا لاحـــظ بعض المهتمين بدراسة لغة الطفل أن الأطفال فى عامهم الثانى يفهمـــون كثيـــراً من الألفاظ والتعبيرات ولكنهم لا يستطيعون التلفظ بها ونرى ذلك لـــدى الكبار فى تعلمهم اللغات الأجنبية، ولهذا نجد الأطفال والبالغين يلجأون للرد علـــى كلمـــات الآخـــرين بالإشارات والإيحاءات ويؤكدون بذلك على الدور المهم للإشـــارة الـــذى لا يقل فى أهميته عن الكلام، يقول "فان ريبير Van Riper": إنه بالـــرغم من أن الوالدين يعتمدان اعتماداً كبيراً على لغة الإشارة للتفاهم مع أطفالهم فـــى الـــسنتين الأوليتين من عمر الطفل إلا أنهما لا يجيدان تعليمهم هذه اللغة، كما يعجـــزان عـــن إدراك مـــدى أهميـــتها، ولما كانت إشارات الأطفال وإيحاءاتهم لا شـــعورية إلـــى حـــد ما، فإنهم يغيرونها ويبدلونها باستمرار، ولهذا فلابد أن يحمد الـــوالدان إلى تثبيت بعض الإشارات الرئيسية دون تعديل أو تغيير إذا شاءوا للطفل أن يفهمها أو يستخدمها.

ثالثا: التواصل من سن ٢٤ شهراً إلى ٤٨ شهراً:

- يـــبدأ الطفل فى بناء الجملة قواعدياً متضمناً أشكال وبناء الجملة وينتقل الطفل من مرحلة بناء الكلمات ومعانيها إلى عبارات قواعدية.
- أصبح الطفل يستخدم الكلمات والإشارات والإيحاءات بطريقة أكثر دقة.
- يـــبدأ الطفل فى استخدام جمل كثيرة ويتبع الكثير من القواعد مثل كيفية إلقاء الأسئلة والتعبير عن النفس.
- وفى نهاية هذه المرحلة يبدأ الطفل فى استخدام اللغة بطريقة أكثر تهذيباً ويبدأ باســـتخدام الـــروابط والمـــسببات علـــى سبيل المثال إستخدامة لكلمة (لأن) واستخدامه للأسلوب الشرطي على سبيل المثال (إذا ... حدث ..) ....
- يـــبدأ الفهم فى التقدم والتطور لدى الطفل فى هذه المرحلة وتزيد قدرة الأطفال علـــى فهم الأحداث المتعلقة بالماضى والمستقبل .... وبهذا تكون قدرة الطفل علـــى الاتـــصال قد تطورت وازدادت مستخدما كل أنواع الاتصال سواء عن طريق الإشارة أو الإيحاءات أو الكلام أو كليهما معاً.

ومما سبق نستنتج أنه تظهر علامات كثيرة لدى الأطفال الرضع والأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة الذين لا يستطيعون الكلام تدل على أن لديهم لغة تواصل خاصة، هذه اللغة التى نقصدها هنا هى لغة التعبير عن طريق الوجه والتعبيرات بالأصوات والحركات وهذه اللغة ليست بالدقة التى تكون عليها اللغة المنطوقة ولكنها توضح مدى وجود لغة اتصالية لدى هؤلاء الأطفال، وهذه اللغة غير اللفظية توضح للوالدين والآخرين المشاعر التى يحس بها هؤلاء الأطفال وردود أفعالهم تجاه الأشياء واحتياجاتهم التى يريدونها .. أى أنها توضح مدى ثراء لغة التواصل عند هؤلاء .... ويكتسب الأطفال العاديون سريعاً قدرة ذاتية على الاتصال بالطرق غير اللفظية مثل التغيرات الوجهية عن العواطف، تبادل النظرات بينهم وبين الآخرين ومشاركة الآخرين الاهتمام.

العوامل التى تؤثر فى النمو اللغوي للطفل :

يتأثر النمو اللغوي بعوامل كثيرة يتصل بعضها بالتكوين العصبي والنفسي والعضوي للفرد، ويتصل بعضها الآخر بالبيئة التى يحيا وينمو فيها الطفل. فاللغة اللفظية تعتمد فى نموها على مدى نضج وتدريب الأجهزة الصوتية وعلى مستوى التوافق العقلي والحركي والحسي الذى تقوم عليه المهارة اللغوية وخاصة فى بدء تكوينها. وتدل الأبحاث الحديثة على أن الأجهزة الصوتية المختلفة كعضلات الفم واللسان والحنجرة والشفتين والأنف تصل فى نموها إلى المستوي الذي يمكنها من أداء وظيفتها قبل الميلاد. كما يكون الطفل عند ولادته مزوداً بأجهزة الاستقبال التى بها يستقبل ما يصدره غيره من لغة، أى أن أعضاء النطق مستعدة لأداء وظيفتها منذ الولادة وإن كانت لا تؤديها فعلا إلا بعد تمرين وتدريب. فإذا تعرض الطفل لأي إعاقة بيولوجية عضوية أو لقصور فى أداء الجهاز العصبي لديه تأثر نموه اللغوي وظهرت بعض الاضطرابات اللغوية.

وكما ذكرنا أعلاه فإن العلاقة وثيقة بين النمو العقلى واللغوي. فمما لاشك فيه أن النمو اللغوي يتأثر بدرجة كبيرة بنسبة الذكاء ويرتبط التأخر اللغوي الحاد ارتباطاً كبيراً بالضعف العقلي.

ويستدل من الدراسات العلمية والأبحاث التى تناولت النمو اللغوي فى بيئات اجتماعية وثقافية مختلفة على أن أطفال البيئات "المحرومة" ثقافيا (Culturally Deprived) يعانون من قصور فى قدراتهم اللغوية وأنه كلما تعددت خبرات الطفل الاجتماعية ازداد نموه اللغوي.

ونذكــر مــن بــين الدراســات فــى هــذا المجــال ما توصل إليه برنشتين (Bernstein, 1973) حــيث أشــار إلــى أنمــاط التواصل اللغوي فى بعض أسر الطبقات المتدنية ثقافياً فى بريطانيا ووصفها بأنها نمط ضيق (Restricted Code) ذو اتجــاه واحد لا يشجع على تبادل الحديث والحوار، ويعتمد على إصدار الأوامر للطفــل دون إعطائه الفرصة للتساؤل، أو حتى تقديم مبرر للأمر الذى يصدر إليه من سلطة أعلى متمثلة فى الأم أو الأب.

ويتجلى تدنى المستوى الثقافي للأسرة فيما يتعلق باللغة فى الآتى:

- نقص المثيرات الصوتية فى مرحلة الطفولة المبكرة.
- قلة خبرات التفاعل اللغوي مع الراشدين فى السنوات الأولى من عمر الطفل.
- التناقص فى صيغ المدخلات اللغوية بين البيت والمصادر الأخرى.
- غياب النماذج اللغوية السليمة وتدخل اللهجات العامية.
- نقص الموارد التربوية أو سوء استغلالها.

٤

الفصل الرابع

مهارات الاستماع والحديث

الفصل الرابع
مهارات الاستماع والحديث

نظريات تفسير تعلم الطفل اللغة :

تعـــددت النظـــريات المفسرة لاكتساب الطفل اللغة ولكل منها إطار نظري تستند عليه فى عملية اكتساب اللغة، وحيث يختلف العلماء فى تفسير الكيفية التى يكتسب بها الطفل اللغة فقد حاولت النظريات النفسية طرح الحلول المناسبة لتلك المـــسألة وحـــيث يعيش الطفل مع أسرته وبالتالي يكتسب اللغة من خلال التفاعل اليومي مع الأم والأب والأخوة ولقد طرح العلماء ثلاث نظريات في تفسير اللغة وهم كالتالي:

١- المدرسة السلوكية.
٢- المدرسة المعرفية.
٣- النظرية اللغوية (نظرية تحليل المعلومات).

وسوف نتناول بالشرح والتفصيل إحدى هذه النظريات وهى:

نظرية المدرسة السلوكية :

تهـــتم المدرسة السلوكية أو نظرية التعلم فى معالجتها لاكتساب الطفل اللغة بالعلاقـــة بـــين المدخلات والمخرجات، ويعتبر النمو اللغوي مظهرا من مظاهر عملـــية الـــتعلم وأن كافـــة مظاهر التعلم بما فيها التعلم اللغوي يمكن أن يخضع للتفـــسير مـــن خـــلال المعايير المتضمنة فى مبادئ التعلم مثل التقليد "المحاكاة" والتعزيـــز الاختـــزان والتـــشكيل وغيرها، فاللغة مهارة مثل كل المهارات التى تخـــضع لعملية التدريب الشكلي ويمكن اعتبار التغيير فى الأداء أو الإضافة إلى الكمـــية معيار للنمو اللغوي ومؤشراً للانتقال من مرحلة استعابية لأخرى ويوجد مدخلـــين تعـــتمد عليهما النظرية السلوكية فى تفسير تعلم اللغة واكتسابها من قبل الطفل هما كالتالي:

١- مدخل التقليد أو المحاكاة.
٢- مدخل التعزيز.

وسوف نتناول كل منهما بالشرح والتفصيل :

أولاً: مدخل المحاكاة أو التقليد:

إن المحاكـــاة ظاهـــرة عامة يكاد معناها يبلغ معنى الاكتساب وتشمل المحاكاة النـــشاطات اللغـــوية والحـــركية وكثيـــرا من سمات الشخصية، ويرى "بريير" أن المحاكـــاة أهم عامل فى تعلم اللغة عند الفرد وأنها المرحلة الحساسة فى هذا التعلم ويـــضيف "اشـــترن" أنهـــا العامل الأول والأكبر فى تعلم اللغة، ويرى العلماء أن المحاكاة تبدأ لدى الطفل أواخر السنة الأولى من حياة الطفل وبداية العام الثاني من عمـــره، إن دور المحاكـــاة فى اكتساب اللغة لا يمكن تجاهله فالمحاكاة تعمل على زيـــادة لغـــة الطفـــل وتوســـيع مفرداته اللغوية والمعاني لديه، فالطفل يولد ويكون الاســـتعداد للكـــلام لديـــه فطريا بينما تكون طريقة الكلام مكتسبة وهذا يؤكد دور الأســـرة ووســـائل الأعلام والصحف والقصص والمجلات فى اكتساب الطفل اللغة وهـــى تـــبدأ بطـــريقة المحاكاة والتقليد مع توفر شروط الكلام من نضج الجهاز الكلامـــي وســـلامة أجهـــزة الـــسمع وسماع الطفل للآخرين أثناء التحدث كما ان المحاولـــة والخطـــأ لها أثر فى اكتساب اللغة إذا يجرب الطفل كثير من الأصوات وبخطـــئ ثـــم يـــبدأ فى انتقاء الأصوات ويختار المناسب منها عن طريق التوجيه والتـــصويب. ويـــرى أصـــحاب نظرية المحاكاة "أن الطفل يكتسب اللغة من خلال محاكـــاة الطفل لما يسمعه وينطقه المحيطون من حوله، ولكن هذه النظرية لم تعلل لـــنا أســـباب محاكـــاة الطفـــل لأبـــويه كما أنها لا تلمح إلى المكانيزمات النفسية والبيولوجية التى تعمل على اكتساب اللغة من هذه المحاكاة. وقد دلت الدراسات أن عـــندما يسمع جملة فأنه لا يكررها كما يسمعها بل يصوغ جملا تختلف فى تركيبها عمـــا سمعه، كما إشارات نتائج دراسات أخرى أن الطفل لا يستطيع أن يقلد الجمل التى نطقها هو نفسه. فعندما تنطق جملة أمام الطفل وتطلب منه تكرارها بعدنا فأننا نجـــده يـــنطق الكلمة الأخيرة فقط أو الكلمة التى نالت نبرة مميزة أو الكلمات ذات الـــثقل المعرفـــي الخـــاص فمثلاً لو طلبنا من الطفل أن يكرر الجملة التالية "تناول غـــذائك يا حبيبى" فانه قد يقول (حبيبى) ولا يعتبر مثل هذا الأمر تقليدا أو محاكاة لجـــزء من الجملة الملفوظة، إن ترديد كلمة (حبيبى) هو تقليد أو محاكاة لجزء من الجملـــة فمحاكاتـــه بكلمة أو جزء من جملة أو حتى جملة كاملة يظل فى مستوى المحاكـــاة أو التقلـــيد حتى تلعب عوامل ذاتية لدى الطفل وأخرى اجتماعية تأثيرها ويصبح لديه قدرة أفضل على المحاكاة أو التقليد وبالتالي يكتسب أكبر كمية ممكنة مـــن المفردات والجمل اللغوية، بالإضافة إلى ذلك كيف يمكن تفسير طريقة الكلام

عند الطفل فالمعروف أن طريقة الكلام التى يعبر بها الطفل هى نفس الطريقة التى يستخدمها أبوان الطفل، أى أن الطفل لا يكتسب اللغة فقط بل وطريقة الكلام أيضاً مما يدل على أن المحاكاة أو التقليد أسلوب عام فى اكتساب اللغة بشكل عام. أن الآراء الحديثة فى علم النفس تؤكد على دور كل من الأسرة والمجتمع كعوامل مؤثرة فى اللغة وأن التفاعل العائلي وبخاصة مع الأم يساعد الطفل على نمو واكتساب اللغة ويرى "فالون" أن الطفل قبل الثالثة يكون معتمدا على من حوله فى كل صغيرة وكبيرة وأنه "متمثل فيهم ومتطابق معهم" كما أن عملية التنشئة الاجتماعية تؤثر فى سلوك الطفل بحيث تصبح اتجاهاته ومعتقداته نموذجا لسلوك المجتمع وبهذا لا يعد الفرد شخصية إلا إذا كان منتسب لجماعة، واللغة وسيلة لاكتساب مثل تلك الشخصية.

وتنميتها فاللغة علاقة اجتماعية تخدم شخصين وتخدم المجتمع ولما كانت الأسرة هي الخلية الأولى فى المجتمع فإن الأم تقوم بدور الأول فى تنظيم المجتمع منذ نشأته والطفل يكتسب من الأم اللغة التى تمثل أنماط حياتية مختلفة لتؤدى وظائف مختلفة ومن ذلك يجب على الوالدين إتاحة الفرصة للطفل للتحدث وتوفير مثيرات لغوية مناسبة تساعده على اكتساب اللغة ونموها وتطورها بفاعلية.

ثانياً: مدخل التعزيز :

يرى أصحاب هذا المدخل أن تفسير النمو اللغوي يمكن أن يأتي من خلال الفهم لمبدأ التعزيز، وأن الاستجابة الإجرائية التى يليها تعزيز تستمر وأن الاستجابة التى لا يليها التعزيز تتلاشى، وأن الطفل يتلقى التعزيز من البيئة المحيطة به، ويكون فى شكل ابتسامات وضحكات وأصوات تشجيع وكافة أنماط التعزيز الاجتماعي الممكنة مما يزيد من احتمال ظهور الاستجابة اللفظية عند إتباعها بمثل هذه التعزيزات، وهذه الاستجابات تأتى فى صورة أصوات مقاومة لأصوات الكبار ثم يأخذ التعزيز شكلاً أخر يتمثل فى استجابة الكبار للمنطوق اللغوي عند الصغار بمعنى أن الطفل الذى يقول "أشرب" ويجد الماء يقدم له يعتبر ذلك تعزيزاً مناسباً يجعله يكرر هذه الاستجابة عندما يريد الماء مرة أخرى. وقد حاول سكنر أن يعطى بناء متكاملا لتفسيره للتطور اللغوي من خلال نظرية الاشتراط باعتبار أن الكلام يتكون عادة من أفعال إجرائية يتم تعلمها من خلال التعزيز، وقد قام بتقسيم أجزاء الكلام التى يكتسبها الطفل إلى فئتين هما: فئة التواصل وفئة التحكم وتشير فئة التواصل إلى تلك الألفاظ التى تمثل ارتباطا مع

البيئة مثل كلمة أو تعبير لفظي يدل على استجابة لمثير فى البيئة عندما يشير الطفل إلـــى لعبته"حصاني" فهذا تواصل مع البيئة واستجابة لمثير فى البيئة، بينما تدل فئة التحكم إلى نوع أخر من الأفعال الإجرائية اللغوية فهي تلك التى تستخدم فى التحكم فـــى الأفــراد الآخـــرين مثل قول الأب لابنه "قف واعطني كذا"، ولا يعتبر مدخل التعزيـــز بـــديلا لمدخل التقليد بقدر ما يعتبر مساندا له فى داخل النظرية السلوكية، ونلاحـــظ أن الأطفـــال يـــتعلمون نطـــق الكلمات عن طريق التقليد ويحتفظون بما يـــتعلمونه عن طريق التعزيز ويكتسبون المعاني عن طريق الارتباط. وعلى الرغم مـــن أن التقلـــيد والتعزيز لهما دور مؤثر فى تكوين الصورة التى يظهر بها الأداء اللغوي وكذلك يعتبر أسلوب من أساليب التنمية اللغوية إلا أنه ليس من الضروري أو بالكافـــي أن يكتسب الطفل اللغة بهما. وإلا لماذا لا يستمر الصراخ الأول رغم تعزيـــزه من قبل الأم؟ ولماذا تتبدل الكلمات المتضمنة فى اللغة الخاصة للطفل فى المراحل الأولى رغم إثباتها والاستجابة لها؟

ومن أهم مهارات الاتصال التى يجب تدريب الأطفال عليها:

- مهارات التحدث Speaking skills.
- مهارة الكتابة Writing skills.
- مهارة القراءة Reading skills.
- مهارة الإنصات Lidtening.
- مهارات التفكير Thinking skills.

والأطفـــال فى حاجة إلى مهارات اجتماعية أخرى تشتق من المهارات السابقة مـــثل: الـــتعاون والاحترام والتحية والنظام والالتزام بالقيم ومعرفة بعض الصفات الحسنة.

وقـــد قـــام الـــسيد عـــبد المجيد بالاشتراك مع شعبان حفنى (١٩٩٨) بتنمية المهـــارات الاجتماعـــية وبعض المفاهيم الهندسية لأطفال ما قبل المدرسة باستخدام خامات البيئة المدرسية.

وتـــبدأ عملية الاتصال ما بين الطفل والبيئة مبكراً في فترة الحمل وعندما يبدأ الجنـــين فـــي سماع صوت أمه، وبعد الميلاد يكون التركيب الفسيولوجي السمعي للطفـــل قـــد اكـــتمل بالفعل حيث يبدأ بعض الأطفال فى سماع الأصوات والتمييز المبكـــر مـــا بين الأصوات المختلفة، بالرغم من أن الوليد حديث الولادة لم يكن قد كـــون أى تراكيب لغوية إلا أنه يستطيع الاستجابة بإصغاء شديد للأصوات الناتجة عن الحديث.

ولمـــا كـــان صـــغار الأطفال لم يكونوا بعد مهارات الاتصال، لذا فإن الكبار المحيطين بهم يتحملون مسئولية المحافظة على فتح قنوات الاتصال فيما بينهم وبين الأطفال.

فالاســـتماع والتحدث فنان من فنون اللغة وثيقاً الصلة ببعضها. فكلاهما يؤثر فـــي الآخـــر ويتأثر به فالاستماع نتاج التحدث من قبل المحيطين بالطفل، والتحدث نـــتاج ما استمع إليه الطفل من حروف وكلمات وتعبيرات، وإذا كان الاستماع هو وســـيلة الطفل الأولى للاتصال بعالمه الخارجي، والتعامل معه، فالتحدث هو وسيلة الطفل أيضاً للتعبير عن رغباته واحتياجاته، وأفكاره وقد أشار العديد من التربويين إلى العلاقة الوثيقة بين الاستماع وفنون اللغة المختلفة وخاصة التحدث، فإذا استمع الطفـــل إلـــى نطق الحروف والكلمات والتعبيرات بصورة صحيحة فإن ذلك يؤثر بـــدوره على تحدثه الجيد، وأيضاً على نطق الحروف والكلمات نطقاً صحيحاً، وقد أشـــارت المؤلفة إلى عدد من الدراسات التربوية التى أظهرت العلاقة بين الاستماع والـــتحدث فـــي الإطـــار النظري للدراسة، بالإضافة إلى ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج.

كما أشار التربويون أيضاً إلى أهمية تعليم الاستماع فى سنوات الطفل الأولى والتـــي تـــسمى (بمرحلة ما قبل المدرسة) حيث إن ذلك يساعده عل تكوين ثروته اللغوية، وتنظيم أفكاره، ومعارفه، وتنمية الذاكرة السمعية والبصرية عنده بالإضافة إلى مساعدته على الطلاقة اللفظية، وذلك من خلال استماعه إلى القصص وسردها، أو الاســـتماع إلى الأغاني وعقد الحوار حولها، وكذلك من خلال البرامج الموجهة الثقافية والعلمية التي تثرى معارف الطفل وخبراته.

فالاســـتماع عملـــية عقلية تساعد الطفل على التفكير السليم، والنقد، والتفسير، والقـــدرة على التعبير عن الأفكار والمعلومات التي استمع إليها وصياغتها بعد ذلك فى قالب لغوى صحيح يعبر عما استمع إليه وهو ما نسميه بالتحدث.

مهارات الحديث:

يـــبدأ الطفل فى التحدث فى سن مبكرة نتيجة اكتسابه مفردات لغوية من البيئة المحـــيطة به والتي يتفاعل معها لتلبية احتياجاته الأساسية ويبدأ معظم الأطفال فى تكوين جملة من كلمتين فى سن الثانية للتعبير عن رغباتهم وتزداد قدرة الطفل على التغييـــر بشكل كبير فى السنوات من الثاني إلى السادسة حيث يتعلم الأطفال الكثير مـــن المفـــردات التـــي تساعدهم على تسمية الأشياء والتعبير عن الأفعال والأفكار

والمشاعر والرغبات وبالإضافة إلى نمو المحصول اللغوي فإن قدرة الطفل على تكوين الجمل تنمو وتزداد تركيبا وتعقيدا.

مكونات مهارة الحديث :

تتكون تلك المهارة من:

أ - النطق:

وهو الجانب الآلي الذي لا يحتاج إلى الكثير من التفكير والعمليات الذهنية المعقدة، ويتمثل غالبا فى عبارات الترديد المكررة والقراءة الجهرية وحفظ النصوص المكتوبة والمسموعة وترديدها، وتعتمد على الكفاءة فى هذا الجانب على الذاكرة السمعية والتناسق الذهني والعضلي بين المخ وأعضاء الكلام – اللسان – الشفتين – الحبال الصوتية.

ب- الحديث:

وهو الشق الاجتماعي الخلاق لهذه المهارة ولا يتم إلا بحضور طرفين على الأقل هما المتحدث والسامع. وهذا الشق يتطلب عمليات ذهنية معقدة تربط المعاني والتعبير الشفهي عنها وتغيير استجابة لمقتضيات مواقف الاتصال بين المتحدثين، إذ أنه ليس لمتحدث السيطرة التامة على الموقف من حيث اختيار الأفكار والموضوع وإن كان له الحرية فى انتقاء التركيبات والمفردات اللغوية التى يريد أن يعبر عنها وعن أفكاره.

محتوى الحديث (التسمية – الوصف – الإبانة) :

ويقصد بمحتوى الحديث المضمون الذي يقدم القيم والاتجاهات والأفكار والمعاني والمشاعر والانفعالات فى مواقف ومواطن الحديث وتشير الدراسات إلى أن محتوى الحديث لدى أطفال الروضة يتضمن ثلاث مجالات رئيسية هى: التنمية – الوصف – الإبانة وسوف نتناول شرح كل منهم بالتفصيل:

أولاً: التسمية:

وتشمل التعريف بالأشياء من حيث أسمائها فينطق الطفل اسمه واسم غيره ويتعرف على مفردات الوسط الذى يعيش فيه ويتفاعل معه، وتمثل الخبرة الحياتية المحيطة بالطفل المعنى الذى يستمد منه الطفل مفرداته وأسماء الأشياء من حوله.

ثانياً: الوصف:

وفـــي هـــذا المستوى يعرف الطفل صفات وأحوال الأشياء ويحدد مكانها ففى التـــسمية نلاحظ أن خبرات الطفل اللغوية تقتصر على مستوى المفردات فقط، بينما فـــي الوصـــف تمـــتد لتشمل كافة جوانب اللغة وذلك يعتمد على قدرة الطفل على اشـــتقاق القـــواعد المـــنظمة للتـــركيبات اللغوية، فمثلا يتعرف الطفل على الكلمة والقـــواعد التى تربط بين هذه الكلمة وغيرها، فيعرف مثلا أن كلمة (لبن) تدل على ذلـــك السائل الأبيض الذى يشربه ويدرك السياق الذى تردد فيه كلمة (لبن) فيعرف أن هذه الكلمة تردد مع الشرب فيقول أنا أشرب اللبن وليس أنا أكل اللبن.

ثالثاً: الإبانة:

وفى ذلك المستوى يخبر الطفل عن الأحداث والأفعال ويعطيها مدلولاتها لذلك يمكن أن تعتبر الإبانة أعلى درجة من التسمية والوصف، فهى تشمل تعرف الطفل على المفردات اللغوية والصيغ المناسبة للتعبير. والقواعد المنظمة للتركيب اللغوي بالإضافة إلى قدرته على التعميم من تطبيق القواعد المستخلصة عن طريق القياس علـــى التـــركيبات الجديدة بمعنى أن الطفل الذى يستخدم ذات الاستجابة فى مواقف مماثلـــة، فمثلا الطفل الذي يسمع تأنيث اللون (أحمر) إلى (أحمره) فيقول (أخضر) إلـــى (أخـــضره) على أساس صيغة التأنيث تكون بإضافة صوت التاء إلى الصفة ولكـــنه بعـــد أن يعـــرف الصيغة الصحيحة عن طريق توصية الوالدين أو الكبار المحيطـــين بـــه، فأنه يدرك أن التاء لا تأتى لكل صفات الألوان وإنما هناك صيغاً أخرى للتحويل إلى صفات.

ونلاحـــظ أن الإبانة عملية عقلية عليا يمارسها الطفل من خلال ما يقوم به من عملية إدراك كما يلاحظ أنها تضمن عمليتي التسمية والوصف.

مقومات عملية الحديث :

أن عملية الحديث عملية تتداخل فيها عوامل كثيرة وتقوم على أساس عمليات ذهنية قبل أن يصل صوت المتحدث إلى أذن السامع ومن هذه العوامل الآتي:

١- **وجـــود دافع للكلام:** مثل وجود فكرة أو رأى يرغب المتحدث فى التعبير عنه أو الرد على الآخرين أو تلبية لتعبير انفعالي.

٢- **التفكيـــر:** أن الإنـــسان لابـــد أن يفكر قبل أن يبدأ الحديث حيث لابد من ربط المعاني بالموقف حتى تنجح عمليات التحدث.

٣- **صياغة الجمل والعبارات:** التى من شأنها نقل الأفكار وذلك بتنظيمها واختيار الأفضل.
٤- **الأداء الصوتي:** حيث لابد من سلامة الجهاز الصوتي لإعطاء الحروف حقها أثناء عملية الحديث دون أخطاء.

أهمية مهارة الحديث للطفل فى العناصر التالية:

١- أن مهـــارة الحديث من أكثر المهارات اللغوية انتشارا فى الحياة العملية للطفل والاجتماعية إذ تعتمد تلك الجوانب العملية فى تنفيذها على مهارة الحديث.
٢- أنها الوسيلة الأساسية فى تنفيذ عملية التعلم لأنها وسيلة الطفل للقيام بممارسة الحوار والنقاش الذى يساعده على فهم الخبرات التربوية التى يتعرض لها فى الروضة أو الأسرة.
٣- أن مهـــارة الحـــديث عنصر يساعد الطفل على التفريغ الانفعالي والتعبير عن مشاعره ووجدانه وأحاسيسه.
٤- أن مهـــارة الحديث وسيلة يشعر الطفل من خلالها بذاته فهو قادر على التأثير فى الآخرين والتفاعل والتواصل معهم.
٥- تساعد مهارة الحديث الطفل على فهم الأطفال والأشخاص المحيطين به وفهم أفكارهم ومشاعرهم مما تساعده على عملية التحفيز الذاتي والنضج مبكراً.

الحديث لاكتساب مفردات لغوية جديدة:

تـــسعى مهارة الحديث إلى مساعدة الطفل على اكتساب مفردات لغوية جديدة تمكنه من التفاعل بكفاءة مع البيئة وتمكنه من استخدام اللغة والتواصل مع الآخرين ولهـــا دور بارز من خلال تدريب الطفل وتهيئة مواقف تربوية وتعليمية من خلال اللعـــب والتمثـــيل تساعده على التحدث والتواصل والحديث كمهارة عنصر يساعد الطفل على اكتساب مفردات لغوية جديدة من خلال الآتي:

١- توفير مثيرات لغوية عديدة من خلال المواقف التعليمية سواء من خلال ترديد أنشودة أو قصة والتعرف على شخصياتها وأحداثها.
٢- وصف الأشياء ومسمياتها عنصر يساعد الطفل على تكوين صورة ذهنية عن الشئ المدرك.
٣- تـــساعد أنـــواع الحـــديث المونولـــوج والحوار والحادثة الطفل على اكتساب مفردات لغوية جديدة ومتنوعة تمكنه من إثراء محصوله اللغوي..

٤- يمــنح الحــديث الطفــل الفرصة للتعرف على خصائص الأشياء وتصنيفاتها والتحدث عنها ووصفها والتفاعل معها والتعرف على البيئة الموجودة فيها.

الحديث لتنمية الطلاقة :

يعتبر حديث الطفل تعبير عن متعة عقلية فهو يعبر بلغته البسيطة عن ما يريد مــن احتــياجات يجــب إشباعها فى تلك المرحلة العمرية الهامة، إن حديث الطفل اليومــي يعبر عن مشاعره وأحاسيسه ويساعده التفاعل مع الكبار والتدعيم النفسي لتعبيــره اللغــوي على زيادة محصوله اللغوي والنمو والنضج دائماً، واستمرارية حديــثه مــع الأشخاص المحيطين به يشعره بالدفء والحب والتقبل ويساعده على عملية التحفيز الذاتي واللعب وممارسة أدوارا اجتماعية يكتسب من خلالها مفردات لغــوية عن طبيعية تلك المهن ودورها داخل المجتمع ورغبته فى تقليدها والتقمص لتلك الشخصيات. أن حديث الطفل مع الأطفال الأكبر من والأصغر عنصر يساعد الطفــل على التعبير عن مشاعره واحتياجاته وتنويع مصادر خبراته ومهاراته مما يسرع بالنضج اللغوي للطفل.

أسس تعليم الحديث للطفل:

تمــثل أســس تعلــيم التحدث مجموعة من المبادئ والحقائق المتعلقة بالكلام، والتي تعد موجهات لبرنامج تعليم المهارات اللغوية، ومن أهم تلك الأسس:

١- اختــيار الموضوعات الملائمة لميول الأطفال والمشجعة على تفاعلهم، بانتقاء ما يهمهم الحديث عنه من أنشطتهم اليومية ومظاهر البيئة المحيطة بهم، وهو ما يدعى بمبدأ مراعاة الدافعية.
٢- مــراعاة تــنوع الخبرات اللغوية المتاحة للطفل : مثل خبر يرويه، أو حادثه يصفها، أو رحلة يحكى عنها، أو مناسبة يظهر دوره فيها.
٣- تــرك الحــرية الكاملة للطفل فى الحديث دون تقييده بعبارات أو أفكار معينه، لتــشجيع التلقائية عنده. والعمل على التركيز على المهارات الخاصة فى نهاية المرحلة الابتدائية.
٤- الاهتمام بسلامة الجمل والتراكيب، ومناسبة الألفاظ والمعاني التي يعبر المتعلم عنها، فى حدود الحصيلة اللغوية للمرحلة، ومستوى التفكير فيها.

ثانياً: الاستماع :

يعـد الاسـتماع من المهارات والوسائل الأساسية التي يتواصل بها الطفل مع البيـئة المحـيطة بـه وهـو لا يفهم معنى الأصوات الصادرة نحوه إلا من خلال الاسـتماع، والاسـتماع هـو محاولة تفسير اللغة المنطوقة (الحديث) ولذلك يؤكد التـربويون علـى أهمية تنمية مهارات الاستماع لدى طفل الروضة لفهم العالم من حـوله ومـا يقـال له، والاستماع هو وسيلة يتصل بها الإنسان فى مراحل حياته الأولـى بالآخـرين وعن طريقها يكتسب المفردات ويتعلم أنماط الجمل والتراكيب ويتلقـى الأفكـار والمفاهـيم ويكسب أيضا المهارات الأخرى للغة كلاما وقراءة وكتابة.

أهمية الاستماع :

١- يـساعد الاستماع الجيد على تنمية القدرة لدى الفرد على تميز الأصوات حيث أنها شرط أساسي لتعلم القراءة والكتابة.
٢- الاسـتماع الجيد للمعلومات أو ما يطرح من أسئلة ومناقشات عنصر أساسي لعملية التحصيل المعرفي.
٣- الاستماع الجيد عنصر يحمى الإنسان من التعرض للأخطار فنجد أن الأطفال الـذين يعانـون من الصمم يتعرضون لكثير من الأخطار فى حياتهم وهم لا يدركون مصادرها.
٤- الاسـتماع عنـصر يساعد الإنسان على التواصل والتفاعل مع الآخرين ومع الوسط الذي يحيا فيه.

وقد ثبت أن الإنسان العادي يستغرق فى الاستماع ثلاثة أمثال ما يستغرقه فى القـراءة كمـا وجد أن الفرد يستغرق ٧٠% من ساعات يقظته فى نشاطه اللفظي يـتوزع عـنده هـذا النشاط بالنسب المئوية التالية ١١% من النشاط كتابة و١٥% قـراءة و٣٢% حديـثاً و٤٢% استماعاً، ويتضح من هذا أن الاستماع يحتل مكانه كبيرة فى حياتنا اليومية ضمن طريقة يستطيع الفرد التفاعل مع الوسط المحيط به.

فلـو كـنت شخـصاً مثالـياً فإنك ستقضى حوالي نصف عملية الاتصال فى الاسـتماع، فالاستماع مهارة ضرورية لأنها تدعم العلاقات الفعالة داخل المنظمة، وتقوى من قدرة المنظمة على تسليم المنتجات، وتنبه المنظمة إلى عمليات التطوير والـتجديد الناتجه عن القوى الداخلية والخارجية وتتيح للمنظمة الفرصة للتعامل مع كل من فئات المستهلكين المختلفة وكذلك القوى العاملة المختلفة الثقافة.

إن الــشخص الذى يمتلك قدرة عالية على الاستماع هو شخص ناجح حيث أن الاســتماع الجــيد يــزيد مــن الأداء، يؤدى إلى الحصول على ترقيات وعلاوات وتحــسين الأوضـــاع، ومـــع ذلك فلا يوجد شخص قد ولد ولديه قدرة عالية على الاستماع فهى مهارة يتم اكتسابها وتعلمها وتحسينها من خلال الممارسات العملية.

وخلاصة القول يعتبر الاستماع الجيد هو سر نجاح الكثير من أنواع الاتصال فى حياتنا مثل المحادثات والمقابلات والاجتماعات والمحاضرات والتفاوض وإدارة مواقــف أخــرى مثل الندوات والبيع والشراء والنصح والمشورة وإلقاء التعليمات والأوامر. فإن صلح الاستماع صلحت حياة الناس فى الكثير من جوانبها.

أهمية تدريس الاستماع لطفل الروضة:

إن الحاجة إلى تدريس مهارة الاستماع تنشأ نتيجة عدة اعتبارات منها أن هذه المهـــارة تـــنمو مع الطفل بشكل طبيعي فحيث أنه له أذنين فإنه يسمع وعلى الرغم مـــن أن الطفل يحتاج إلى من يعلمه المشي بالرغم من أن له رجلين وأيضاً ما أثبته الدراســـات التـــربوية من أن معظم الإنسان يستوعب ٣٠% فقط مما يسمعه، كما أثبـــتت الدراسات التربوية أيضا أن التلاميذ الذين يتدربون على الاستماع الجيد فى ريـــاض الأطفـــال يكونـــوا أقدر على الاستماع الجيد فيما يليه من المراحل، وهذا يجعلنا نطرح سؤال ما أهمية تدريس مهارة الاستماع لطفل الروضة؟

تتمثل أهمية تدريس مهارة الاستماع لطفل الروضة فى الآتي:

١- تنمية قدرة الطفل على متابعة الحديث.
٢- تنمية قدرة الطفل على التميز بين الأفكار الثانوية والرئيسية.
٣- تنمية اتجاهات احترام الآخرين وأحاديثهم.
٤- تنمية المشاركة الاجتماعية فى الحديث.

دور الاستماع فى عملية التواصل:

- قال تعالى (وإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وأَنصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) (الأعراف ٢٠٤). عـــندما نـــستمع إلـــى القرآن بإنصات يفهم المعنى من القرآن وتتنزل الرحمة.
- كثير من سوء الفهم الذي نراه اليوم فى حياتنا اليومية يحدث بسبب ضعفنا فى عملية الإنصات.

- الاســـتماع أكثـــر المهارات التى نحتاجها لنتواصل مع الآخرين ورغم ذلك لا نعطـــيه الاهتمام المطلوب. ألم نتعلم مهارات الكتابة والقراءة وكذلك الحديث؟ لكن هل فكر أحدنا فى أنه يحتاج فعلاً إلى أن يتعرف على مهارات الإنصات وأن يحـــاول جاهداً اكتساب هذه المهارة التى تعتبر الخطوة الأولى فى عملية التواصل الفعال.
- كثيـــر مـــن الدراســـات تـــشير إلى أن الطالب يقضى حوالى ٥٠% من وقته مـــستمعاً ومنصتاً. ألا يتطلب هذا أن يتعرف الطالب على مهارات الإنصات ليستثمر هذا الوقت من حياته بكل فعالية.
- الإنصات الفعال يمكن أن يحسن المبيعات من ٣٠-٤٠%
- فـــى دراســـة مـــسحية أجـــراها الباحثان Andrew Wolvin and Carolyn Coakley علـــى ٥٠٠ شركة يعتبر بعضها من الشركات المتميزة ليس على مـــستوى أمريكا ولكن على مستوى العالم لمعرفة واقع التدريب على مهارات الاســـتماع فـــى هـــذه الشركات، وجد أن أكثر من ٥٠% من هذه الشركات اعتبـــروا أن مهـــارة الاستماع مهمة جداً لدرجة أنهم يقدمون دورات تدريبية لموظفيهم فى مهارات الاستماع (Seiler & Beal 2006).
- يـــرى كثيـــر من الباحثين فى عملية الإنصات أن جودة الإنصات مؤشر على جـــودة المنظمة، فالمنظمة التى يتمتع موظفوها أو المنتسبون لها بدرجة عالية من مهارة الإنصات يعد هذا مؤشراً على نجاح هذه المنظمة.
- ضـــعف مهـــارات الاســـتماع يمكـــن أن يسبب للشخص كثيرا من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية.

ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الاستماع إلى أربعة أقسام:

١- غير المنصت The non Listener: وهو الشخص الذى لا يستمع لما يقال ولا يحاول بذل أى مجهود للاستماع والإنصات للأخر.

٢- المنـــصت جـــزئياً The marginal Listener: وهـــو الـــشخص الذى يسمع الأصوات والكلمات لكنه لا ينصت لها ليفهم ما يقوله الآخر.

٣- المنـــصت المقوم Evaluative Listener: وهو الشخص الذى يستمع بتركيز واهـــتمام ويبذل مجهوداً لفهم ما يقال وتقويمه. لكنه لا يحاول التعمق إلى نية المتحدث ومقصده وفهم مشاعره.

٤- المنصت النشط "الفعال" Active Listener: وهو الشخص الذى يستمع بتركيز وانتباه ويبذل مجهوداً ليس فقط لفهم ما يقال ولكن لفهم ما وراء ذلك من أحاسيس ومشاعر المتحدث، وستكون مستمعاً نشطاً عندما تتعرف ذهنياً على النقاط المهمة فى كلام المتحدث، وتفكر فى أسئلة أو تحد ونقد لهذه النقاط المهمة التى وضعتها. ويمكن أن يحدث كل ذلك وأنت لم تنطق بأي كلمة.

عناصر الاستماع (اللفظية وغير اللفظية):

إن فهم عملية الاستماع يعتمد جزئياً على فهمك لبعض العناصر المكونة أو المؤثرة فيها. وواحد من أساليب النظر إلى عناصر الاستماع هو تحليل مكوناتها اللفظية (المنطوقة غالباً) ومكوناتها غير اللفظية والتي تمثل التعبير بالوجه والجسم واليدين والعينين. ويظهر هذا فى شكل التالي:

عناصر الاستماع	
عناصر لفظية	**عناصر غير لفظية**
١- الألفاظ والصياغات	١- حركة الجسد والأيدي
٢- توجيه المناقشة	٢- تعبيرات الوجه والعينين
٣- التصرف العملي	٣- المناخ والبيئة
٤- الصوت	

أولاً: العناصر اللفظية للاستماع :

هناك بعض من العناصر المنطوقة أو الملفوظة التي تؤثر على إمكانية الاستماع، ومن هذه العناصر ما يلي:

١- **الألفاظ والصياغات:** إن الكلمات وطريقة صياغة الجمل والفقرات لها تأثير على مدى فهم المستمع للرسالة أو الموضوع الذي يتحدث فيه المرسل وكذا الحال فإن استخدام مصطلحات أو كلمات صعبة يجعل عملية الاستماع شاقة هذا من جانب المتحدث أما من جانب المستمع فعليه أن يشجع المتحدث من خلال عبارات التشجيع وأصوات الترحيب بما يتم سماعه.

٢- **توجيه المناقشة:** قد يخرج الحديث أحياناً إلى أمور هامشية وخارجية وقد يتطلب الأمر من المستمع أن يوجه ويركز المناقشة فى الأفكار الرئيسة فقد

يقـــول المستمع ويشجع المتحدث بقوله ودعنا نركز على .... أو " الا ترى أن .... هو أفضلها أو أعتقد " أن اهتماماتنا المشتركة فى .... ما رأيك؟

٣- **التصرف العلمي:** قد يستطرد المتحدث فى الكلام دون الدخول فى التطبيق أو فـــى الحل أو فى التصرف، وعلى المستمع أن يشجعه ببعض العبارات مثل: "ما رأيك فى الحل؟" ما الذي يجب أن نفعله؟" فما هي الخطوات التالية؟".

٤- **الـــصوت:** إذا اســـتخدم المتحدث صوتاً منخفضاً جعل الاستماع عملية صعبة، وإذا اســـتخدم نبـــرة صوت دافئة للتعبير عن المشاعر الهادئة واستخدام نبرة صـــوت ســـعيدة للتعبير عن المشاعر السارة يمكن أن يغرز من المعاني التي يتحدث عنها شخص معين.

ثانيا: العناصر غير اللفظية فى الاستماع:

ويقـــصد بهـــا حـــركة الجـــسم وتعبيـــرات الوجه والبيئة المحيطة بالتحدث والاستماع.

١- **حركة الجسد والأيدي:** إن قيام المتحدث باستخدام جزء الجسم وحركته للأمام وللخلف وإلى الجانبين وأيضاً حركة الأيدي والأصابع ويمكنها أن تغرز معنى الرســـالة والموضـــوع الـــذي يتحدث عنه، وازدياد الحركات عن المعقول أو المناسب قد يشوه ويشوش المعاني، وقد تستخدم كدلالة على عدم ثقة المتحدث فى نفسه أما بالنسبة للمستمع فالحركة الهادئة لجزء الجسم وإسناد الجسم على ظهـــر الكرســـي، وعـــدم التمطع والتثاؤب وحركات السأم هي حركات هامة لتشجيع أو إثباط همة المتحدث فى الاستمرار فى الحديث.

٢- **تعبيـــرات الـــوجه:** إن حركة الشفايف وخلجات الوجنتين والعيون والحواجب يمكـــنها أن تعطـــى تعبيراً يعزز المعاني التي يتحدث بها المتحدث أما بالنسبة للمـــستمع فـــنفس تعبيرات الوجه يمكنها أن تشجع أو تثبط همة المتحدث فى المضي فى حديثه.

٣- **المـــناخ والبيـــئة:** إن مـــدى الراحة فى الأثاث والجلسة والحرارة والإضاءة والـــضوضاء ووضـــع المتحدث بالنسبة للمستمع ويمكنها أن تؤثر بصورة أو بأخرى على كل من المتحدث والمستمع.

أنواع الاستماع :

١- الاستماع الهامشي.
٢- الاستماع التقديري.
٣- الاستماع الانتباهى.
٤- الاستماع التحليلي.

والاســـتماع الهامشي: يقصد به ذلك الاستماع العرضي الذي يتم عندما يكون الطفل منهمكاً فى نشاط ما ويستمع بطريقة هامشية للموسيقى مثلاً.

أما الاستماع التقديري: فهو الاستماع الذي يقوم الطفل وبتركيز لأن ما يستمع إلـــيه يـــسره ويريد أن يستمع إليه وأن كان الطفل لا يبذل مجهوداً لفهم ما يسمعه ولكن يقدره.

وأمـــا الاســـتماع الانتباهـــي: فـــإن الطفل يركز انتباهه فيه ليفهمه فيلغى كل المظاهر التي تشتت انتباه ويبذل جهوداً ليتابع ويفهم ما يقال.

ويـــزيد الاســـتماع التحليلي: عن الانتباهى بأن المستمع مطالب برد فعل كأن يرد على سؤال يوجه إليه أو ينفذ تعليمات معينة تصدر إليه وعلى المعلمة أن توفر للأطفـــال أنـــشطة تنمـــى الأنواع المختلفة من الاستماع وخاصة النوعين الآخرين وتحاول معرفة قدرة كل طفل على الاستماع والتميز السمعي وتنميته.

الفرق بين الاستماع والسمع :

يقـــصد بالسمع مجرد استقبال الأذن لذبذبات صوتية معينة دون إعادتها انتباها مقصوداً، السمع أذن عملية بسيطة تعتمد على فسيولوجية الأذن وقدرتها على التقاط هذه الذبذبات.

أما الاستماع فهو مهارة أعقد من ذلك أنه أكثر من مجرد السمع أي أنه عملية يعطى فيها المستمع اهتماماً خاصاً وانتباهاً مقصوداً لما تلقاه أذنه من أصوات.

إذن الـــسمع أمـــر لا يـــتعلمه الإنـــسان وأن المهارة التى ينبغى أن تعلم هى الاستماع:

مستوى الفهم الاستماعى:

يعكس مستوى الفهم الاستماعى قدرة الطفل على المشاركة الإيجابية من خلال مـــا تطـــرحه المعلمة من أسئلة على الأطفال عقب سرد قصة أو ترديد أنشودة أو

الحديث عن عمل لطفل، فهو يعكس ما أدركه وبقى فى الذاكرة كرصيد لفظي يعبر عـــنه الطفل من خلال تفاعله مع المعلمة وزملاءه، ولكي يصل الطفل إلى مستوى الفهم الاستماعى يجب أن يكون قادراً على الآتي:

١- المشاركة الإيجابية فى الحديث.
٢- تحصيل المعرفة من خلال الاستماع.
٣- الاحتفاظ لمدة كافية بما يستمع إليه واسترجاعه كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
٤- تحليل ما يسمعه وتقويمه فى ضوء معايير محددة.
٥- القدرة على تحليل الأحداث التي تحكى له.
٦- تذوق أشكال اللغة من شعر ونثر وقصص مقرؤة.
٧- إدراك العلاقات المختلفة بين أطرف الحديث.

أن مستوى الفهم الاستماعى يعكس مدى ما وعى ورصده فى ذاكرة الطفل من مفـــردات لغوية ومدى قدرة الطفل على المتابعة الواعية الفاهمة المدركة للأحداث ومتابعـــتها بإدراك ووعى والقدرة على تحديد اوجه الشبه والاختلاف بين عناصر القصة.

مرحلة عملية الاستماع The stages of Listening process :

الاســـتماع (الإنـــصات) لابد أن يمر بعدة مراحل حتى يمكن اعتباره استماعاً نشطا وفعالاً وليس مجرد سماع فقط. بعض الباحثين يرى أنها مراحل بينما يقسمها البعض الآخر إلى ست مراحل بشكل أكثر تفصيلاً وهذه المراحل، هي:

١- السماع Hearing:

وهى مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن، وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكـــن اعتـــبارها اســـتماعاً ما لم يبدأ المستمع فى المراحل التالية لهذه المرحلة وهى:

٢- الفهم Understanding:

مـــرحلة الفهـــم وتعد أحد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع وتتضمن هـــذه المـــرحلة معالجـــة المعلومات. وأوضح مثال على عملية فهم ما سمعناه هو قدرتنا على متابعة اتجاهنا وطريقنا للوصول لعنوان المكان الذي سمعنا وصفه من أحد أصدقائنا.

٣- التفسير Interpreting:

وفى هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التى تم استقبالها وذلـــك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التى لديه. وفى العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه.

٤- التقويم Evaluating:

وفـــى هـــذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتميز بين الحقائق والآراء الشخصية. ويتم فى هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة ومصداقية العبارات التـــى يطـــرحها المـــتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقده ونؤمن به من خـــلال عـــرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمساءلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار.

٥- الاستجابة Responding:

فـــي هـــذه المـــرحلة يلجأ المستمع إلى سلوك كلامي أو غير كلامي لإعلام المـــتحدث أنـــه فهـــم أو أنه لم يفهم رسالة المتحدث. فمن السلوك الكلامي طرح ســـؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التى تحتاج إلى وضوح أكثر مـــع الانتـــباه إلـــى أن مـــثل هذا السلوك الكلامي يجب أن لا يتم بطريقة تقطع استرســـال المـــتحدث. كما يمكن للمستمع أن يستخدم سلوكاً غير كلامي كتحريك الـــرأس للإشـــارة بالمـــوافقة أو الرغبة فى الاسترسال فى الحديث أو أي إشارة أخـــرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينة. إن مثل هذه التغذية الـــراجعة. كلامـــية كانت أو غير كلامية، هي في غاية الأهمية للمستمع وكذلك للمتحدث.

٦- التذكر Remembering:

المـــرحلة الأخيـــرة من مراحل الاستماع وهى تذكر واستعادة الرسالة التي تم اســـتقبالها وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظـــات. ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة Responding التي نقوم بها عند استقبال الرســـالة (المعلومات) يكون تذكرنا لها. فعندما يشارك المستمع فى الحديث يتذكر أكثر مما لو استمع فقط. والمشاركة يمكن أن تكون بطرح سؤال على المتحدث أو تـــدوين ملاحظات أثناء الاستماع أو حتى المشاركة فى الحديث، كل ذلك يزيد من نسبة التذكر ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط.

أسباب ضعف عملية الاستماع :

تتعدد أسباب ضعف عملية الاستماع وربما يكون عدم الانتباه لما يقال هو أهم عوائق الاستماع ونحن نميل إلى إهمال المعلومات الصعبة الفهم وحين نكون مجبرين على الاستماع إلى آخرين فى ندوة أو محاضرة ولسوء الحظ تكون محاضرة مملة أو صعبة أو نكون مرهقين فتكون النتيجة هي ضعف عملية الاستماع وذلك بسبب المشاكل المحيطة بها.

وأهم العوائق (أو المشاكل) التى تؤدى إلى ضعف عملية الاستماع هي كما يلي:

أولاً: عوائق ذهنية مثل:

- تجنب الموضوعات الصعبة والشائكة.
- عدم التركيز.
- استبعاد جزء من الموضوع.
- صراع ذهني داخلي.
- السرحان وأحلام اليقظة.
- ضعف الطلاقة اللغوية.

ثانياً: عوائق مشاعرية مثل:

- الضغط.
- الإجهاد.
- الغضب.
- التحيز.

ثالثاً: عوائق بيئية مثل:

- انتباه كاذب لمثيرات أخرى فى البيئة.
- تشويش فى البيئة بسبب الضوضاء والألوان وغيرها وعدم الراحة فى الجلسة.
- عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما يتم الاستماع إليه.

رابعاً: الاهتمام إلى محاولة السيطرة على الطرف الآخر (أي الجمل السياسية)

يحاول أحد أطراف الاتصال، أحياناً أن يسيطر ببعض الحيل السياسية والإيماءات والتلميحات أن يسيطر على الطرف الآخر فى الاتصال وتلعب أيضاً

القـــدرة علـــى التعبيـــر والطلاقة اللغوية ومهارة التفاوض دوراً كبيراً فى محاولة السيطرة على الطرف الآخر.

خامساً: الميل الدفاعي فى الاستماع:

وللـــتغلب على مشاكل الاستماع فعلى الفرد أن ينتبه إلى ما يتم الاستماع إليه، أو يحاول تفسيره بشكل سليم وعليه أن ينظر إلى الشئ والموضوع محل الاستماع مـــن وجهـــة نظر المرسل أو المتحدث وعليه أن يقاوم الرغبة فى سرعة الوصول إلى النتائج، وأن يحاول الاستماع بدون مقاطعة.

٥

الفصل الخامس

أنواع وفنون الاتصال

الفصل الخامس
أنواع وفنون الاتصال

أنواع الاتصال حسب اللغة المستخدمة فيه :

يقسم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة فيه إلى مجموعتين أساسيتين هما:

أ - الاتصال اللفظي Verbal Communication:

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها "اللفظ" كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي ويكون هذا اللفظ منطوقاً فيدركه المستقبل بحاسة السمع.

وقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معاني محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع ويعتمدون على دلالتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية بعبارة "أهلاً وسهلاً" ويمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت ولا يخفى علينا أن هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية .. مثل الحركة.

وتعتبر اللغة اللفظية (Spoken Language) بكل مميزاتها ليست هي اللغة الوحيدة التي يستخدمها الإنسان كما أنها تمنع الإنسان من الانطلاق إلى ما بعد إطارها الدلالي، والكلام ليس هو الطريقة الوحيدة للتعبير عنا وهو ليس اللغة الوحيدة للاتصال بالآخرين، أي أن هناك لغة أخرى أو على الأصح لغات أخرى أو قنوات تواصلية، قد تكون أقدر في بعض الأحيان للتعبير عنا وقد تكون أكثر بلاغة وصدقاً وعفوية للتعبير عما يدور في داخلنا.

تعريف الاتصال اللفظي:

هو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة كالمذاكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التلفونية والمناقشة والمناظرة

والندوة والمؤتمر ... وغالباً ما يتم ذلك وجهاً لوجه. ويسمى أيضاً الاتصال الشفهي (الـــشفوي) ويأتى ضمن هذا النوع من الاتصال: الاتصال بين شخصين، الاتصال داخل الجماعة والاتصال بين الجماعات الاتصال العام مع الجمهور.

والاتصال الشفوي – وهو نمط من أنماط الاتصال التقليدية – لم يكن سمة من سمات شعوب الأرض قبل اختراع الكتابة والطباعة فحسب، بل إنه ما يزال مألوفاً ومستخدماً الكثير من الحالات. فالمسرح الشعبي الذي نستطيع أن نجده فى كثير من البلدان هو نوع من أنواع الاتصال الشفوي وكذلك القصاصون الرحل والشعراء فى الماضـــي وهـــذا الـــنوع من الاتصال أصلى وجد منذ أن وجد الإنسان، وهو ليس مقـــصوراً علـــى قـــوم دون قوم ولا على قارة دون قارة أخرى ولا حضارة دون غيرها فهو بالتالي ظاهرة إنسانية شاملة.

مميزات الاتصال اللفظي :

يتميز الاتصال اللفظي بالآتي:

- الاقتصاد فى الوقت والسرعة فى الأداء.
- أفضلية مواجهة المواقف وجها لوجه وبالتالي تيسير عملية المشاركة فى الفهم والمشاعر.
- تشجيع توجيه الأسئلة و الإجابة عليها.
- زيـــادة درجة التعليم والمعرفة بأحوال ظروف العمل والعاملين فى المؤسسات عن طريق تيسير الكشف عن بواطن الأمور وتوضيح ما خفي منها.
- التدريب على المصارحة فى المناقشة.
- تهيئة فرصة المشورة المشتركة فى العمل وخاصة فى القضايا المستعصية.

ب- الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication:

وتعرفه زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠) بأنه كل أنواع الاتصال التي تعتمد علـــى لغـــة لفظـــية مثل تعبيرات الوجه، نبرات الصوت وضع الجسم، الإشارات، اللمـــس، المـــسافة. إذ تستخدم فى إرسال رسائل للآخرين دون استخدام الألفاظ أو الكلمات.

أهمية التواصل غير اللفظي :

إن اللغة تتركز فى جسم الإنسان الذى ينفعل كله بما يعبر عنه، إن الإنسان لا يـــتكلم فقـــط بلسانه وأعضاء النطق الأخرى ولكنه يتكلم بأعضاء جسمه أيضاً إنه

يومــئ برأســه ويغمــز بعينيه ويزم بشفتيه ويشير بإصبعيه ويهز منكبيه إن هذه الإشــارات المصاحبة للألفاظ المنطوقة تقوم بتأكيد دلالات هذه الألفاظ من ناحية أو إكمال ما يعتريها من نقص من ناحية ثانية ومن هنا تتمثل أهمية الإشارات الجسمية فى نقل الأفكار والمشاعر والأداء والعواطف، وإذا كانت اللغة المنطوقة قد تتوقف علــى ألــسنتنا لسبب أو لآخر فان لغة الإشارات الجسمية لغة مستمرة متواصلة لا تتوقف عن التعبير، أنها فى تواصل مستمر مع الآخرين كما أنها تعلن فى كل وقت عن مكنونات النفس والفكر، وإذا كانت اللغة المنطوقة يمكن أن تخفى بها مشاعرنا ونكــذب فيها على الآخرين فإن لغة الإشارات الجسمية تكشف دائماً عما نخفيه بل وكثيراً ما تفضحنا أمام الآخرين.

ذلــك انــه يمكن لاى شخص التلاعب بالألفاظ وانتقائها والتحكم فى اختيارها ولفظهــا إلا أنــه من الصعب جداً على أى شخص أن يتحكم بكل أشكال التواصل غير اللفظي مهما حاول، لأنه ببساطة لن يستطيع التحكم بكل تلك الأشكال حتى لو استطاع التحكم بشكل أو أكثر منها فلو استطاع التحكم فى ابتسامته، أو عبوسه فإنه لن يستطيع التحكم بكل عضلات وجهه وصوته وكل حركات جسمه وإيماءاته لتبدو متناســبة مع التعبيرات (الابتسامة أو العبوس مثلاً) التى قد يبدو أنه استطاع التحكم بها.

وظائف الاتصال غير اللفظي :

يعرض "مارك كناب Mark Knapp" المهام التي يؤديها الاتصال غير الفظي فى علاقته بالاتصال اللفظي على النحو التالي:

أ – **التكــرار أو الإعــادة:** حــيث يقوم الاتصال غير اللفظي بإعادة ما قلناه لفظياً ومــثال ذلك : حين تذكر الشخص عن وجود شئ ما بالقول "هنا" ثم نشير إلى مكان هذا الشئ.

ب– **التناقض:** يمكن للسلوك غير اللفظي أن يناقض السلوك اللفظي مثل : المدير الــذي يطلب من موظف أن يحضر أوراقاً معينة أمام أحدا العلماء، ثم يعطى الموظــف إشارة ما بعدم إحضار هذه الأوراق، ويعود الموظف ليخبر المدير أنــه لــم يجــد تلك الأوراق .. فى هذه الحالة تلقى الموظف رسالتين أحدهما لفظية والثانية غير لفظية.

جـ– **البديل:** يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون بديلاً للاتصال اللفظي فتعبيرات الوجه أحياناً تغنى عن الاتصال اللفظي.

د – مكمل أو معدل – الابتسامة بعد أن نطلب شيئاً من شخص أو التجهم.

هـ- **التأكيد:** مثل: أن يقوم الشخص بالتركيز صوتياً على كلمات معينة للتأكيد على الرسائل اللفظية وقد يصاحب ذلك تعبيرات لوجه الدالة على التأكيد.

و- **التنظـيم:** يمكـن للاتصال غير اللفظي أن ينظم الاتصال بين المشاركين مـثل: حـركة الرأس أو العينين أو تغير المكان أو إعطاء إشارة لشخص ليكمل الحديث أو يتوقف عنه وكلها وظائف تنظيمية يقوم به الاتصال غير اللفظي.

وتعتبـر مهارات التواصل غير اللفظي تلك التي تتزايد مع خبرات الفرد أثناء حـياته ونموه، من المهارات الأساسية التي تزيد من الاستبصار بالحقائق، وإن كان ذلك في حد ذاته لا يضمن إحداث ظروف تواصلية أفضل، بل قد يؤدى إلى عكس ذلك من حيث التعرض لبعض المشكلات، وتلك الحالة تعتمد فى تعتمد فى عبورها على حسن تفهمنا وذوات الآخرين أثناء العملية التواصلية.

والاتـصال اللفظـي وغير اللفظي بينهما علاقة قوية، فالاتصال غير اللفظة ممكـن أن يحـل محـل اللغة اللفظية فى التعبير أو يكملها أو يعد لها أو يناقضها فالشخص يستطيع إبداء الموافقة أو عدم الموافقة بإعادة الرأس وهى فى هذه الحالة حلت محل اللغة اللفظية، وأثناء المحادثة يمكن استخدام إشارات اليد والتحرك داخل مكان الاتصال والجلوس والوقوف ... الخ وفى هذه الحالة تكمل اللغة غير اللفظية اللغة اللفظية.

أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :

ويقسم العلماء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري كما يلي :

١- الاتصال المباشر (الشخصي):

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاه تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشـخاص بالطـريقة المباشـرة وجها لوجه وفى اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسـيطة أو وسـائل نقـل صناعية، حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعـضهما البعض فى مكان محدد. فبينما يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سـرعان مـا يتلقـى استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلاً مرسلاً. وهكذا يصير التفاعل من جانبين وليس من جانب واحد.

٢- الاتصال الجماهيري Mass Media Communication:

يحـــدث الاتـــصال الجماهيـــري من خلال الوسائل الإلكترونية، مثل الراديو والـــتلفاز والأفـــلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب وتـــشمل وســـائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة : كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعنى أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فـــرص التفاعل بين المرسل والمستقبل عبر هذه الوسائل قليلة أو منعدمة فى بعض الأحيان.

ولقـــد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البـــريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

فنون الاتصال :

تتنوع فنون الاتصال بتنوع الوظائف والأهداف التي يسعى القائمون بالاتصال إلـــى تحقـــيقها وقـــد تطورت هذه الفنون بتطور وسائل الاتصال ذاتها فى المجتمع المعاصر وتشمل هذه الفنون ما يلي:

أولاً: الدعاية:

أصل كلمة دعاية لغة يعنى: النشر وتوضيح مذهب معين أو زرع الشجيرات الـــصغيرة، إما اصطلاحاً فتعنى: محاولة التأثير فى الجماهير عن طريق عواطفهم فى سبيل الوصول إلى غاية دون تقديم معلومات محددة. وتتميز الدعاية عن غيرها من أشكال الاتصال الجماهيري فيما يلي:

١- إن أســـلوبها يمـــيل إلى الأغراء والاستهواء بغض النظر عن الموضوع الذي ترمى إلى الاستمالة إليه.
٢- إنها لا ترمى إلى الإقناع بقدر ما ترمى إلى التأثير على السلوك بأي وسيلة لذا نجـــدها قوية التأثير فى مجتمع الأطفال، النساء، الجماعات البدائية، والطبقات الفقيرة ثقافياً.
٣- تسعى الدعاية إلى استعمال الشعارات الانفعالية.
٤- لـــيس بالضرورة أن تكون المعلومات المقدمة فى الدعاية صحيحة بل هي فى أغلـــب الأحـــيان غير صحيحة، ومع ذلك فقد يكون هناك دعاية بريئة شريفة

القصد منها الإعلام بالأمر ونشر الرأي العام، ومن الوسائل المألوفة للدعاية الصحف، التلفاز، المجلات، أغلفة البضائع .... الخ.

ويقسم بعض العلماء الاتصال الدعاية إلى عدة أنواع على النحو التالي:

١- الدعاية البيضاء:

هي الدعاية المكشوفة غير المستوردة وهى عبارة عن نشاط علني من أجل هدف معين وهى التي تخاطب العقل والعواطف السامية وتعتمد على النطق فى عرض الحقائق وتكشف عن مصدرها واتجاهاتها. فعندما تقوم بلد ما بعرض نواحي التقدم فى شتى المجالات بها من أجل إيجاد نوع من التفهم والتقارب معها، فهي تقوم بعمل دعائي.

ولذا تقترب الدعاية البيضاء من الإعلام إلا أنها تختلف في وجود أهداف تأثيرية معدة مسبقاً كما أن هناك إخفاء لبعض الجوانب السلبية والتأكيد على الجوانب المشرقة فقط.

٢- الدعاية السوداء:

وهى نوع من الدعاية يلجأ إلى مخاطبة الغرائز والانفعالات والأوهام دون أن تكشف مطلقاً عن مصدرها، وتستهدف إشاعة البلبلة وحرب الأعصاب والتشكيك والتحريض على العصيان ومثال ذلك الإذاعات السرية والمطبوعات التي لا تحدد جهة إصدارها.

٣- الدعاية الرمادية:

وهى أكثر ذكاء من الدعاية السوداء واكثر منها خطراً فهي لا يخشي أن تعلن مصدرها الحقيقي، وتختفي وراء هدف معين وتعمل بطريقة غير مباشرة من خلال مصادر متنوعة وتستند إلى بعض الحقائق التي لا يمكن إنكارها، وتضيف إليها بعض الأكاذيب بحرص شديد وترتيبها ترتيبا مغرضاً بحيث يصعب على المستقبل غير المدقق اكتشاف ما بها من تضليل وخداع كما أنها تخلط بين مخاطبة العقل والغرائز.

ثانياً : الإعلام :

الإعلام هو عملية اتصال موضوعية تهدف إلى تزويد الجماهير بالمعلومات الصحيحة وتنظيم التفاعل بينها.

وهـناك فـرق بين الإعلام ووسائل الإعلام حيث يقصد بها. مجموعة المواد المـؤدية للاتـصال الجماهيري بشكل مباشر أو غير مباشر مثل التلفاز، الإذاعة، الصحف، السينما.

الخصائص التي يتميز بها الإعلام :

١- يترتب على الجهود الإعلامية تأثير واضح فى أفكار و أراء الجمهور.
٢- يساعد على توضيح الحقائق والوقائع.
٣- يسعى إلى تنوير الرأي العام بأهم القضايا المعاصرة.
٤- يعبر بموضوعية وشفافية عن ميول واتجاهات المجتمع.
٥- يتميز بالموضوعية والصدق والدقة فى عرض الموضوعات.
٦- يعتبر نشاط اتصالي يشتمل على كافة عناصر العملية الاتصالية.

ثالثاً: التعليم :

يعرف التعليم على أنه أحداث سلوك مستحب عند المتعلم، بينما تعرف التربية عامة على إنها:

عملـية اجتماعـية تـستهدف أحداث تغيير إيجابي فى سلوك الناشئة وفقاً لما يهـدف ويـتطلع المجـتمع إليه. ومن هنا كانت وظيفة التعليم الذي يجرى ضمن نـشاطات المدرسـة هـي نقـل معلومات ومعارف معينة بقصد تنمية المهارات واسـتمرار التـراث الثقافـي فـي أجيال شعب ما، وإذا كان الإعلام يدور حول مـشكلات الساعة فإن التعليم يحمل نظريات مختلفة فى طريقة تنمية الفكر وتقوية ملكات النقد وتربية الشخصية.

والتعليم أيضاً يوثق جذور الحضارة مع الحاضر، فيغرس فى الأذهان المفاهيم والمبادئ المستحبة لأمة بين الأمم.

ومن خلال استعراضنا لمفهوم التعليم والإعلام نستطيع تسجيل ما يلي:

١- إن الإعلام إطار واسع له أبعاده التي تشمل كافة الميادين الاجتماعية والحياتية ومن ضمنها الميدان التربوي.
٢- إن الإعـلام يـشترك مـع التعليم والإعلان والدعاية فى كونها أشكالاً لعملية اجتماعية واحدة هي الاتصال بالجماهير.
٣- إن هـناك عاملاً مشتركاً بين الإعلام والتعليم وهو أنهما عملية اتصال تشتمل علـى العناصـر الأساسية لهذه العملية. وهما أيضاً تؤديان إضافة جديدة فى خبرات الفرد.

ويختص هذا الشكل من أشكال الاتصال بنقل التراث والمهارات الأساسية من جـيل لأخـر. وإذا كانت الروضة والمدرسة والجامعة يلعبن دوراً أساسياً فى أداء هـذه الوظيفة فإن ذلك النقل قائم على عملية الاتصال ووسائل المختلفة فحين تلعب الوسائل الجماهيرية دوراً فى عملية التعليم والتثقيف لا تستطيع المدرسة او الجامعة القيام به وذلك من خلال قدرتها فى الوصول إلى الجماهير فى أماكن تواجدها دون معانـاة هـذه الجماهير فى الوصول إلى المدرسة او الجامعة للتعليم وهو ما يطلق عليه التعليم عن بعد.

انتشر التعليم انتشاراً واسعاً وهو يتسع يوماً بعد يوم وبخاصة فى البلاد النامية التـى بـدأت مـسيرتها الاجتماعـية المعاصرة فى وقت متأخر واصبح التصور الاجتماعـي والـسياسي للتعلـيم علـى المستوى القومي واجباً من واجبات الدولة ووظـيفة أساسـية من وظائفها العامة. فهو إذن حق ليس للفرد وحده ولكن للدولة والمجتمع أيضاً.

رابعاً: الإعلان :

هو وسيلة من وسائل الدعاية التجارية لتسويق السلع والمنتوجات، ولا شك أن التـرويج لهـذه السلع اسهل من ترويج الأفكار والمبادئ وذلك لأن الحاجة المادية أقوى عند الإنسان ووظيفة الإعلان لفت النظر.

نخلص إلى أن الإعلان هو: وسيلة من وسائل الدعاية التجارية لتسويق السلع والمنتجات عن طريق توجيه الجمهور ولفت نظره.

كمـا يعرف بأنه رسالة مدفوع مقابل لها بواسطة ممول معين لعرض الأفكار والـسلع والخـدمات وتـرويجها. هذه الرسالة إما أن تكون أخباراً أو معلومات أو تـرقية أو الـثلاثة مجـتمعة أو مـن ثم فإن رغبة المشاهد أو القارئ فى الرسالة الإعلانـية تـرتبط بحاجته للمنتج والمعلومات أو القيمة الترفيهية للإعلان نفسه او التقديم المتزن.

ولا تقـف أهمية الإعلان وخطورته على ما يروجه من قيم واتجاهات تعزز الاتجـاه إلـى مزيد من الاستهلاك فقط ولكن تزايد فى العصر الحالي خطورته لما أصبح معروفاً من قدرته على التحكم فى محتوى الوسيلة الإعلامية التي يرتبط بها. وهذه القدرة على التحكم غالباً ما لا تكون مباشرة ومقصودة.

فقد يصبح الإعلان سلاحاً ذو حدين فهو من ناحية يساعد وسيلة الاتصال على الحياة ويمدها بدعم مالي لا يستهان به ومن الناحية الأخرى يمكن أن يستخدم كأداة

للـــضغط علـــى الوسيلة لعدم نشر الحقيقة فى بعض الأمور التي تخص المعلن أو التحيز إليه بشكل من الأشكال.

خامساً: الدعوة :

تخـــتلف الدعـــوة عـــن الدعاية من الناحية اللفظية فالأصل فيهما دعا، ولكن الاختلاف يوجد فى الناحية التطبيقية حيث تتضمن الدعوة دائماً أفكاراً ومبادئ نبيلة وتدعو وتحس على الخير والفضيلة والسلام وتسعى جاهدة من أجل خدمة البشرية ولكـــي تحقـــق هذا تستخدم أساليب مشروعة وتعتمد على صدق البرهان وتستخدم كافة وسائل الاتصال بداية من الاتصال الشخصي ونهاية بالاتصال الجماهيري.

قنوات الاتصال :

أولاً: التلفزيون :

يعتبـــر مـــن أهمهـــا وأخطرها فهو من الوسائل المعينة على عملية الاتصال والـــتفاعل الاجتماعـــي، ولذا فأننا فى هذا الجزء سوف نتعرض لأهمية التلفاز فى حياة الطفل العربي وأخطاره التي قد تبدد إيجابياته.

نظرا لأن الأطفال هم رجال الغد، وعماد المجتمع، وثروة الوطن التى لا تقدر بمال إذا أحسنت التربية فيهم أمكن الاستفادة منهم، ويلاحظ أن جميع المسئولين عن الطفـــل مـــن أباء ومربين يشتركون فى درجة كبيرة من ضرورة العناية بالأطفال والحـــرص علـــيهم ليحظوا بالنمو الشامل المتكامل السليم الصحيح فى كافة مناحي الحياة ومجالاتها ونواحيها وجوانبها الاجتماعية والدينية والثقافية والتعليمية والعقلية والجسمية والمهنية.

ولقـــد دأب المـــربون على الاستفادة من وسائل الإعلام المتاحة خاصة التلفاز الذي لا يكاد بيت يخلو منه فكل طفل وله فى التلفاز مأرب وحاجة وبرامج مفضلة حتـــى لأن الـــبعض أطلق على المبالغة فى الجلوس أمام التلفاز ومشاهدة برامجه "بإدمان التليفزيون" ولذا وجب الاستفادة من هذا الاختراع فى تربية وتنشئة الطفل.

فمـــشاهدة الأطفـــال للتلفزيون قد تثير العديد من التساؤلات عند الطفل وعند الأسرة ولدى المعلمين والمعلمات، ومن ثم فان التلفزيون له فائدة اجتماعية ثقافية.

وقد يجد الطفل العديد من الموضوعات والمهارات التى قد تمنى عنده مواهب معيـــنة أو هـــوايات محـــددة، فالطفل الذي يهوى الموسيقى أو التمثيل قد يجد فى

المسرحيات إشباعا لرغباته، وتنمية لهواياته، وقد يجد فيها الفكاهة التي يعشقها، ومن أجلها يضحك، وقد تتعلم الفتاة أو الطفلة من برامج التلفزيون كيفية اختيار الألوان والملابس.

ومن خلال التلفزيون يستشعر الطفل عالم الخيال والمتعة والإثارة والروعة والإغراء والاسترخاء النفسي، وطرح المشكلات والهموم أرضاً – وغالبا – ما يحقق التلفاز للطفل العديد من الحاجات أهمها الحاجات الاجتماعية، حيث يتعلم الطفل أسلوب التعامل مع الأب أو الأم أو المعلمين أو زملاء المدرسة والأقران والأتراب، والتفاعل والتجاوب مع أفراد الجنس الأخر والجيران، ومناقشة الناس، واكتساب عادات وقيم المجتمع وتشرب ثقافته هذا بالإضافة إلى تعرف الصغار من الأطفال على تاريخ وحضارة الأمم، وموقع ثقافة وحضارة بلده ومكانتها بين الحضارات الأخرى عالميا ومحليا.

ومن خلال التلفزيون يمكن للطفل اكتساب أنماط السلوك الشائعة فى المجتمع الذي يعيش فيه، ويعايشه، وطباع الناس وأخلاقهم، كما يمكن من خلال مشاهدة التلفاز التعرف على عادات الناس فى أفراحهم وأتراحهم والمناسبات السارة من أفراح وأعياد ميلاد وعرس وزفاف وتهنئة وتعزية إلى غير ذلك.

وعلى ضوء الثقافة والحاجات الاجتماعية يستطيع الطفل التعامل مع الكبار خاصة الوالدين، ويستطيع أن يتحرر من رقابتهم، والتفاعل معهم فيكتشف حياته ويرسم لنفسه الصورة المفضلة التي يستمدها من الواقع الاجتماعي المحيط.

ومن خلال التلفزيون يستطيع الطفل تلمس وسيلة الهروب من ملل وسأم الحياة والصراع النفسي وقد يمكنه التلفاز من إشباع بعضا من رغباته النفسية.

وعبر التلفاز قد يجد الطفل شخصيات يستدمجها أو يتقمصها أو يقلدها، وفى هذه الحالة وجبت الرقابة حتى لا يستدمج شخصيات مرضية أو غير مرغوبة.

وهذا يحتم علينا أن تكون برامج التليفزيون نابعة من ثقافتنا العربية الإسلامية المحلية مع التركيز على القيم والعادات والتقاليد المستمد من التراث الأصيل العربي الإسلامي السامي بعيدا عن الاغتراب الفكري والثقافي، معتمدين فى ذلك على الدراسات والأبحاث الميدانية لواقع الطفل العربي، واحتياجاته ومطالبه النمائية الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية والنفسية، مع التركيز فى برامج الأطفال على التناسق القيمى، والإقلال – قدر المستطاع – من عوامل الصراع القيمى أو النفسي، كما يجب أن تتناغم مادة التلفزيون الخاصة بالأطفال مع مناهج الدراسة وثقافة وقيم الأسرة والمجتمع على أن يتم ذلك من خلال معالجة فنية تناسب خيال

وعقـــل وثقافة الطفل تسهم فى تنمية مدارك الطفل ومعارفه التي تتناغم مع الواقع الإسلامي العربي العالمي المعاش.

وهـــناك عـــدة خصائص للتلفزيون بعضها مشترك مع الإذاعة وان فاقها فى بعض الأمور، ويمكن إجمال الخصائص الإعلامية للتلفزيون فيما يلي:

١- الاســـتحواذ : وهـــى خاصية مشتركة مع الإذاعة وان كان التلفاز يتميز بشدة الاســـتحواذ لأنه يجمع بين السمع والبصر فهو يشد انتباه المشاهد بما يعرضه مـــن صـــورة حدث. إضافة إلى أن التلفاز وفر جهد ومال المشاهد الذي كان يـــسعى إلـــى الخـــروج إلى السينما والمسرح. فهو يوفر له ما توفره السينما والمسرح، وهو يجلس فى بيته.

٢- التميـــز الفنـــي بالصورة والحركة واللون إضافة إلى السمع وهذا يساعد على التشويق.

٣- القـــدرة علـــى اللقاء بالجماهير، فهو مثال لوسائل الاتصال الجماهيرية الذى يشاهده عدد هائل من الناس.

٤- يـــتفق التلفاز مع الإذاعة فى سهولة مشاهدته والتقاطه ورخص ثمن الأجهزة حالياً، فهو لا يحتاج إلى مهارة فنية لتشغيله وأيضا يتجاوز الحدود المكانية.

٥- يتيح أيضا حرية الاختيار شأنه شأن الإذاعة.

٦- يـــتفوق التلفـــزيون على وسائل الاتصال الأخرى بقدرته على صهر العناصر الثلاثة التالية:

أ - الصوت الإذاعي وما يمتاز به من نقاء وصفاء.

ب- حيوية العروض المسرحية.

جـ- الإمكانات والتقنية الإلكترونية المستخدمة فى الفيلم السينمائي.

٧- يتمـــتع التلفزيون بميزة المشاهدة الجماعية مما يسهم فى تشكيل الرأي العام والتأثيـــر علـــيه بمخاطـــبة ما يسميه أساتـــذة علم النفس والاجتماع بالعقل الجمعي".

ثانيا: الراديو كوسيلة اتصال جماهيرية :

كـــان تحـــول الـــراديو من وسيلة اتصال خاصة إلى وسيلة اتصال جماهيرية يتطلب عددا من التحولات التكنولوجية هي:

١- تطويـــر أجهـــزة استقبال سهلة الاستخدام وقادرة على نقل البرامج والموسيقى إلى الناس فى منازلهم.

٢- إنتاج أجهزة استقبال صغيرة الحجم رخيصة الثمن وفى متناول غالبية الناس.
٣- قيام محطات إذاعية تبث برامج منتظمة يرغب الناس فى الاستماع إليها.
٤- التوصـــل إلـــى طـــريقة تجعل الإرسال واضحا وتمنع التداخل بين المحطات الإذاعـــية، أي تنظيم استخدام الموجات الهوائية أما بالاتفاق بين المحطات أو من خلال التنظيم الحكومي.
٥- التوصـــل إلـــى طـــرق لتمويل المحطات الإذاعية حتى تستطيع الأنفاق على برامجها وتغطى تكاليفها وتحقق أرباحا.

وخـــلال سنوات قليلة تم التغلب على هذه العوائق وتحول الراديو إلى وسيلة اتـــصال جماهيرية مهمة. وكان أول من فكر فى إمكانية استخدام الراديو كوسيلة اتـــصال جماهيـــرية هـــو ديفيد ساندروف الذي سبق أن لعب دورا مهما فى نقل رســـائل الإنقـــاذ مـــن السفينة الشهيرة تيتانيك من قبل. وقد كان ساندروف يعمل كمهـــندس فى شركة ماركونى أمريكا وبعث فى عام ١٩١٦ برسالة إلى رؤسائه يقول فيها:

"لدى خطة في ذهني للتطوير يمكن أن تجعل اللاسلكي أداة منزلية مثل البيانو والفونوغـــراف. والفكـــرة ببـــساطة هي توصيل الموسيقى إلى المنازل باللاسلكي. وعلـــى ســـبيل المثال إذا كان مدى جهاز الإرسال التلفزيوني باللاسلكي يصل إلى مسافة تتراوح بين ٢٥ إلى ٥٠ ميلا فأنه يمكن وضعه فى نقطة معينة حيث تصدر الموســـيقى الآلـــية أو الصوتية أو كلتاهما. أما جهاز الاستقبال فيمكن تصميمه فى شكل صندوق".

وتتـــبع أهمـــية الإذاعة من الخصائص الإعلامية لها والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

١- ســـرعة الانتشار، فالاتصال عن طريق الإذاعة لا يتطلب خصائص معينة فى المستمع، فالقارئ والكاتب والعالم وغيره مؤهل للاستماع.
٢- قـــدرتها علـــى استحواذ الجماهير وجذبهم من خلال أسلوب العرض والمواد الموسيقية، وهذا يبعث على التشويق.
٣- تخطـــيها حواجز المستمع كالفقر والإعاقة البدنية والبصرية وتخطيها الحدود السياسية والجغرافية.
٤- سهولة التقاطها حيث لا يحتاج جهاز الراديو إلى مهارة في التشغيل ولا تكلفة في الاقتناء.

٥- تتيح الإذاعة للمستمع حرية الاختيار بما يتلاءم مع مزاجه.
إمـا التلفزيون فقد حظي بدراسات عديدة، وذلك لأهميته القصوى وقدرته علـى التأثير، وقد جاء اختراعه نتيجة جهود عدد من العلماء وطرأ عليه تطويـر تقنـي حتـى وصـل هـذه الأيام إلى درجات متناهية من الدقة والتطوير.

٦- يعتبر الراديو الوسيلة الوحيدة غير المرئية بين جميع وسائل الإعلام لذا يطلق علـيه أسـاتذة وخبراء الإعلام والاتصال "الوسيلة العمياء "Blind Medium" ويخلـق الصوت – العنصر الوحيد الذي تتكون وتشكل منه اللوحة الإذاعية – مـسرحا خيالـيا للمـستمع، يجتاز ويتجاوز كل ما سيق أن رآه أو عرفه أو اختزنه فى مخيلته من صور ومرئيات.

٧- يتـيح الراديو للمستمعين الأمين الذين لا يقرأون ولا يكتبون فرصه الحصول على الثقافة والمعرفة والمتابعة للأحداث والأنباء والأنشطة التى تقع فى داخل الوطن وخارجه.

٨- يعتبـر الفن الإذاعي فناً وجدانياً عاطفيا، وهى سمة تنبهت لها الحكومات فى العديـد مـن دول العـالم لإثـارة المشاعر الشعبية الجارفة، خاصة فى أثناء الأزمـات والحـروب، فتسعى لتعبئة الرأي العام بالأغاني الوطنية والأناشيد الحماسية والنشرات الأخبارية المتلاحقة والتعليقات السياسية الساخنة.

٩- لا يحول سماع الراديو دون قيام المستمع بأنشطة مختلفة في الوقت ذاته.

ثالثاً: السينما كوسيلة اتصال معاصرة :

ربمـا أكثـر مـن أيـة وسيلة إعلام أخرى تخاطب السينما خيال الجماهير. فالـصحف والمجـالات وبـرامج الراديو والتلفزيون تتابع أخبار السينما والأفلام الجديـدة ونجوم التمثيل والإخراج السينمائي. ويتمتع نجوم السينما بجماهيرية كبيرة تفوق جماهيرية نجوم وسائل الإعلام الأخرى. ولا شك أن المجتمع كله يستقى من نجـوم السينما معايير وقيم عديدة. وعلى سبيل المثال فان مقاييس الجمال والجاذبية الـسائدة فـى المجـتمع تستمد فى جزء منها من نجوم ونجمات الأفلام السينمائية. ولـذلك فان السينما لا تعمل فقط كوسيلة للإعلام وإنما أيضا كقوة اجتماعية للتغير بالإضـافة إلى كونها فن قائم بذاته فهي – أي السينما فن فى الأداء مثل المسرح، وفن تعبيري مثل الرسم وفن تسجيلي مثل الموسيقى.

وظائف الفيلم السينمائي :

تختلف وظائف السينما باختلاف الطرف الذي يحدد هذه الوظائف.

أ - **الوظائف من وجهة نظر العاملين فى السينما:** يمثل الفيلم السينمائي للعاملين فيه وسيلة للتعبير عن الرأي وممارسة الفن السينمائي كما يمثل بالنسبة لهم مصدرا للثروة والرزق.

ب- **الوظائف تبعا لكاتب الفيلم:** يمثل الفيلم السينمائي بالنسبة لكاتبه وسيلة لإمداد الناس بالمعلومات والخبرات الجديدة ووسيلة لتعبير الكاتب عن رأيه فى قضايا وأحداث المجتمع، كما يمثل له وسيلة لتسلية الجماهير والترفيه عنها وإقناع الناس باتخاذ مواقف أو ممارسة سلوكيات اجتماعية محددة أو التخلي عن سلوكيات أخرى وتعليمهم وإثراء خبراتهم الحياتية. وغالبا فان الفيلم السينمائي يؤدى عدة وظائف فى وقت واحد. إذ يسعى الفيلم إلى تحقيق التسلية فى الوقت الذي يقوم فيه بتعليم الجمهور طرق جديدة فى الحياة ويثرى خبراتهم ويقنعهم بآراء أو سلوكيات اجتماعية مرغوب فيها.

جـ- **الوظائف بالنسبة للجمهور.** يمثل الفيلم السينمائي بالنسبة للجمهور وسيلة للهروب من مشاكل الحياة اليومية ودرسا فى الحياة والعلاقات الإنسانية.

د- **الوظائف بالنسبة لمنتجي ومخرجي الأفلام.** يمثل الفيلم السينمائي بالنسبة لمنتجه مصدرا للربح والشهرة بينما قد يمثل للمخرج وسيلة لدعم قيمة الفنية.

ونخلص مما سبق إلى القول بأن الوظيفة الأساسية للفيلم السينمائي هي الترفيه والتسلية. وبذلك يختلف الفيلم السينمائي عن وسائل الإعلام الأخرى خاصة الصحف والمجالات التي تركز على أداء وظائف الإعلام والتأثير فى الرأي.

الخصائص الإعلامية للسينما :

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

١- عدم تقيد مستخدم الفيلم السينمائي بالوقت عكس التلفزيون.
٢- إمكانية عرض الفيلم عدة مرات وإيقافه أثناء العرض عكس التلفزيون.
٣- إمكانية تثبيت الصورة على شاشة السينما للفترة المرغوب فيها عكس التلفزيون.
٤- كبر شاشة العرض السينمائية مقارنة بشاشة التلفزيون وهذا يجعل المشاهد يعيش فى واقعية اكبر.

إمـــا المسرح وهو أحد وسائل الاتصال الجمعي فانه يلعب دوراً هاماً وكبيراً فـــي مجال التوجيه ولإرشاد والثقافة والترفيه ومع أن عمره طويل إلا أن جمهوره محـــدود ولكـــنه متميز بعلوه فى المستوى الاجتماعي، ومهما يكن من أمر فان كلا مـــن الـــسينما والمـــسرح لهما اثر كبير فى الجماهير فعن طريقهما يتلقى المشاهد الكثير من المعلومات والآراء والأفكار والترفيه عن نفسه.

رابعاً: الصحافة والمطبوعات (الصحف والمجالات) :

نشأتها :

تعرف الصحافة بأنها صناعة الخبر بالكلمة والصورة لغايات الإعلام والتعليم والتثقـــيف والتـــرفيه والدعاية. والصحافة والمطبوعات الأخرى المشابهة من اقدم وســـائل الاتـــصال الجمعي الشامل، فقد ذكر بعض الباحثين إن اسبق الأمم لابتداع الـــصحافة هم الصينيون، وانه كان لهم صحيفة أسمها (كين بان) أسست عام ٩١١ قـــبل المـــيلاد، أمـــا فى العصر الحديث فتعد الصحافة من أهم مآثر المطبعة، لهذا ظهـــرت فى أوروبا قبل غيرها لسبقها بلدان العالم الأخرى لهذا الاختراع. أما فى الشرق العربي، فقد عرفت الصحافة أبان الحملة الفرنسية على مصر، حيث احضر نابلـــيون بونابرت معه مطبعة (بولاق) وصدرت أول صحيفة من هذه المطبعة سنة ١٨٠٠ باسم (التنبيه) لخدمة أهداف فرنسا فى مصر، ثم جاء بعدها صحيفة الوقائع المـــصرية وتلاها صحف كثيرة فى العالم العربي الذي كان تابعاً للدولة العثمانية، وتميزت الصحافة العربية فى لقرن التاسع عشر بعدم وضوح المعالم حيث لم يكن بهـــا مفهـــوماً محـــددا عـــند المثقفـــين ولم يميزوا بين الصحف الأخبارية اليومية والأســـبوعية وبـــين المجـــالات المتخصصة. وبعد انتهاء الحرب العالمية الأولى وهـــزيمة الدولـــة العثمانـــية خـــضعت الدول العربية للاستعمار الأوروبي وبذلك تعرضـــت الصحافة للقيود، ومع بدايات انسحاب الاستعمار من العالم العربي بدأت تعود الصحف للتطور كما تشهده هذه الأيام.

أهمية الصحافة :

للـــصحافة أهمية فى غاياتها وأهدافها ومكانتها فى لمجتمع. وقد وصفت بأنها الـــسلطة الرابعة بعد السلطة التشريعية والتنفيذية والقضائية، ووصفت بأنها صاحبة الجلالـــة. ومن هنا فان أداة تنوير وإصلاح للمجتمع عن طريق ما تنشره من أخبار ومـــواد ثقافـــية. ومن هنا فان الصحافة كوسيلة اتصال جماهيرية يجد فيها القارئ الكثير من المعلومات فى شتى النواحي كما يجد فيها عناصر التسلية والترفيه.

وخلاصة القول: أن الصحافة تتبع أهميتها من مدى امتلاكها للخصائص الإعلامية لهذه الوسيلة التي تميزها عن غيرها، فما هي الخصائص الإعلامية للصحافة؟

من أهم خصائص الصحافة الإعلامية ما يلى :

١- تسمح للقارئ التحكم فى وقت قراءتها، وتمكنه من الاطلاع مرات عديدة على موضوعاتها والتأني فى هذا الاطلاع.
٢- تحوى موضوعات متعددة.
٣- تميل إلى التفصيلات الدقيقة فى الأخبار والموضوعات.
٤- تنشر ما لا ينشره التلفاز والإذاعة خاصة لأحزاب المعارضة.
٥- تعتبر وثيقة تاريخية للوقائع والأحداث.
٦- كما أن تطور الصحافة سمح بظهور الصحافة المتخصصة وهى "تتعدد بتعدد أنواع الجمهور القارئ لها، والوظيفة التى تؤديها عن طريق المحتوى المتخصص الذي تتناوله، فهناك صحافة المرأة والطفل والسياسة والأدب والدين والعلوم وغيرها، وقد ظهرت الصحافة المتخصصة عندما ظهرت الحاجة الى صحافة خاصة، تعنى بالنشر لفئات معينة أو حول موضوعات بذاتها" وتعتبر الصحافة المتخصصة جزءا مهما من حركة المجتمعات الثقافية والفكرية والعلمية والمهنية، وهى نمط تحريري متجانس يجمعه إطار صحفي واحد فقد يكون هذا الإطار مجلة أو صحيفة أو دورية مطبوعة أ، نشرات بمواصفات خاصة.

أنواع الصحافة :

الصحافة من حيث الشكل تقسم إلى:

١- صحافة مطبوعة ومنشورة وتضم الصحف أو الجرائد بأنواعها اليومية والأسبوعية وتضم أيضا المجلات والدوريات بأنواعها والكتيبات والنشرات والملصقات.
٢- صحافة الحائط أو الثابتة وتشمل صحافة المدرسة والكلية والجامعة والمركز .... الخ.
٣- صحافة إدارية خاصة بأعمال المؤسسات والإدارات والمكاتب بغرض التعريف بالتعليمات والإرشادات والأخبار الخاصة بالمؤسسة.

وسائل الاتصال ودورها فى تشكيل الرأي العام :

لوسـائل الاتـصال الجماهيري دور فعال فى تشكيل الرأي العام فى المجتمع ونخـص مـنها الإذاعات المرئية والمسموعة لاتصالها المباشر بالجماهير الغفيرة بشتى قطاعاتها من الصفوة Elite إلى الأميين من العامة، على ما هنالك من فارق بين الإذاعات المسموعة المرئية التي تلعب دورها فى نطاقات محدودة.

وإذا مـا شـئنا أن نـضرب المـثل بإذاعـة معينة فان اختيار هيئة الإذاعة البـريطانية B.B.C يفـرض نفـسه علينـا، إذ فيها تتمثل الخدمات التي تخاطب المـستويات المحلـية من ناحية والمستويات المحلية من ناحية والمستويات العالمية مـن ناحـية أخـرى، بشكل يوشك أن يبلغ مرتبة الكمال، أن كان الكمال فى وسع الإنسان. ومعالجة دور الإذاعة البريطانية من الناحية المحلية أمر لا يتصل بسياقنا الحالـي وكـذلك فانه لا يعنينا فى كثر الدور الذي تلعبه "جامعة الهواء" على سبيل المثال فيما تهيئ من فرص ثقافية للشعب البريطاني.

ودعـنا نلقى نظرة على الخدمة العالمية World Service لنتبين ما يمكن أن يكـون لبرامجها من أثر وخطر. فهي تعنى بتتبع مسار الإحداث فى كل بقاع العالم وتذيـع أخـبارها فى أوقات ثابتة ومتكررة على نحو يضمن وصولها إلى شعوب مختلف البلدان فى أوقات تلائمهم.

ولكـي تضفي هذه الإذاعة على أخبارها حيوية تستهدف الاستحواذ على أذن الـسامع فانها تتبعها عادة أما بتعليقات تتناول قضايا الساعة التى تدور حولها هذه الأخـبار أو رسـائل صـوتية من مراسليها فى مختلف البلدان الذين يتابعون هذه الأحداث عن كثب.

وإذا مـا انتقلنا إلى البرامج الأخرى فإنها تتنوع على نحو، ليس سياقنا مجالا له. ونكتفي ببرامج قليلة على سبيل التمثيل. ففي مجال الثقافي نجد معالجات إذاعية لنـتاج الأدب الإنجليـزي على نحو يتراوح بين القصة البوليسية والأعمال الخالدة للأدبـاء العظمـاء من أمثال "وليم شكسبير" ولا نشير إلى مجالات الإبداع الأخرى كالموسيقى وغيرها.

وهـذا الـضرب من البرامج يعكس ولا شك سمة من سمات حضارة بعينها. وهـناك أيضا برامج سياسية تقوم على تحليل الأحداث الكبرى وتمثل لها بالبرنامج الذي يذاع فى الوقت الحاضر من حلقات أسبوعية تحت اسم Many Resons Why فهـذا البرنامج يتناول بالمعالجة المستفيضة التورط الأمريكي فى فيتنام، من أسبابه

ودواعــيه وحتى النتائج المترتبة على إنهاء هذا التورط بعد اتفاق باريس وقد عنى مقدمو هذا البرنامج بإجراء النقاش مع كل من كانت لهم صله بهذه الفترة الهامة فى الــتاريخ المعاصــر. فنــسمع فــى هذا البرنامج أراء أشخاص كالرئيس نيكسون، والــرئيس "ثــيو" أخر رئيس لفيتنام الجنوبية قبل سقوط سيجون، والمستر "كولبى" الــرئيس الــسابق لوكالة المخابرات المركزية الأمريكية C.I.A ووزراء الخارجية المعنيــين ومستشاري الرؤساء الأمريكيين الذين تعاقبوا فى هذه الفترة ومستشاري البنتاجون والقادة العسكريين، وأساتذة السياسة والصحفيين والمعلقين، وغيرهم، كل ذلك على نحو يتيح للمتلقي المامة شاملة لكل جوانب الموضوع وخفاياه.

ومــن الناحــية الدينية فإننا نلاحظ أن هذه الخدمة العالمية تعنى بالبث المنتظم للبــرامج الدينــية بالــرغم من أنه يفترض أنها لا تخاطب أصحاب دين واحد، بل تخاطب الناس جميعا دون الإلحاح على مفهوم ديني معين.

ويتــضح مــن هذا أن هذه البرامج وغيرها تحمل فى مجملها قسمات حضارة معيــنة، فــى محاولــة لتوسيع نطاقات نفوذ أيديولوجية هذه الحضارة. وليس هذا بمــستغرب بالطــبع إذا وجدنا أن مصدري دائرة المعارف البريطانية – وهى أداة اتــصالية هامــة على المستوى العالمي – يقدمون أحداث طبعة لها على أنها تمثل التــراث الغربي بعامة من المملكة البريطانية وحتى استراليا. ولعل ذلك كما أسلفنا هــو السبب فى اختيارنا الجزء الخاص من هذا البحث بالرأي العام للكلام فيه عن وسائل الاتصال الجماهيري.

هــذا من ناحية المنهج، وقبل أن ننتقل إلى النقطة التالية نحب أن نشير إلى أن دول العــالم المخــتلفة، تقديرا منها لما لهذه الوسائل من خطر سوف تعقد فى هذا العام مؤتمرا فى مدينة جنيف هو المؤتمر العالمي للإذاعات الحكومية وتستعد لذلك من الآن بدراسات مستفيضة إذ بدأ الخبراء فى دول العالم النامي يستشعرون خطرا داهمــا يتمــثل فــى أن الدول المتقدمة توشك أن تستنفد النطاق الإليكتروني وهو الــنطاق الــذي تعمــل من خلاله الموجات اللاسلكية المستخدمة فى شتى ضروب الاتــصال مــن الإذاعــات إلى الأقمار الصناعية على نحو قد لا يتيح لهذه الدول الاســتفادة بهذا النطاق أو بلغة أدق قد لا يتيح لهذه الدول الاستفادة بهذا النطاق أو بلغة أدق قد لا تجد لها مكانا فيه، إذا ما تهيأت لها فيما بعد الإمكانيات التكنولوجية التــي تــستطيع بوســاطتها أن توسع مجالات خدماتها فى هذا الاتجاه أو أن تطلق أقمــارا صناعية. ونرى مثلا أ، إحدى اللجان المتخصصة فى الكونجرس الأمريكي تــرى فــى الدراســة التي أعدتها عن هذا الموضوع أن ما تستحوذ عليه الولايات

المـــتحدة الأمـــريكية من حيز فى هذا النطاق الإليكتروني تتمثل فيه أهميات بالغة تـــرتبط بحياة الشعب الأمريكي وأمنه القومي، إذ أنها تستخدمه فى مجالات الإعلام علـــى المستويين الداخلي والعالمي، وفى شتى المجالات العلمية وغيرها ابتداء من تقدير المحصول العالمي للقمح وانتهاء إلى مراقبة مدى التزام الاتحاد السوفيتي فى صنع صواريخه بما أتفق وما يتفق عليه فى مباحثات S.A.L.T. ومن ناحية أخرى نجـــد أن بـــين الدول التي ستشترك فى المؤتمر وعددها يناهز المائة دولة، سوف تـــصر علـــى أن يحـــتفظ ولا يزال للسينما دورا تلعبه فى الاتجاه نفسه، وان كان التلفزيون قد حد من دورها نسبيا بقدرته على أن يغزو بيوت الناس من ناحية، فى حـــين أن السينما تطلب من الناس أن يسعوا إليها، وان التلفزيون من ناحية أخرى يـــستفيد من إمكانيات السينما، هذا وقد بدأ التلفزيون فى الآونة الأخيرة يستعين فى تخطى الحواجز القومية بما أتاحته التكنولوجيا المعاصر من أقمار صناعية.

ومن الكلمة المسموعة والكلمة المقترنة بالصورة، ننتقل إلى أقدم أشكال الكلمة وأبقاهـــا أثـــرا، وهـــى الكلمة المطبوعة، التي استطاع الإنسان بوساطتها أن يحفظ تراثه فى شتى المجالات، والتي كان وسيبقى لها من الخطر ما لا يمكن للباحثين أن يقـــيموه بأي حال من الأحوال. والكلمة المطبوعة تأخذ أشكال الكتب والصحف فى مخـــتلف أنواعها ولها جميعا فعالية وسائل الاتصال والإعلام الجماهيرية مع القدرة على استدامة الأثر.

هـــذا الإشـــارة أيضا إلى الدور الجسيم الذي تلعبه الصحافة فى حياة الإنسان وحـــضارته علـــى تـــدرجها من الصحافة الصفراء إلى الدوريات التي تعالج أدق قضايا الفكر والعلم.

وخلاصة القول: أن لوسائل الاتصال الجماهيرية بشتى أشكالها قيمة حضارية فعالة، وأن هذه القيمة لها أثر فى صياغة الرأي العام.

٦

الفصل السادس
مشكلات عدم التواصل والاتصال التربوى

الفصل السادس
مشكلات عدم التواصل والاتصال التربوي

مفاهيم التواصل والاتصال :

يــشير مــصطلح التواصل إلى علاقة متبادلة بين طرفين أو بتعبير أخر يشير إلى انفتاح الذات على الآخرين فى علاقة حية لا تنقطع حتى تعود من جديد ويحدد هانزفير فى معجم اللغة العربية الفروق الموجودة بين "اتصل" و"تواصل" فيقول: إن "اتصل" تعنى التأم وارتبط أو احتك بشيء أو بآخر بينما تعنى تواصل نشوء علاقة حية متبادلة بين طرفين.

ففــي الاتــصال ثمــة رغــبة من أحد الطرفين باتجاه الآخر، وهذا الآخر قد يــستجيب ويــتفاعل مــع تلك الرغبة أو أنه قد يرفض الاستجابة وينغلق. أما فى التواصل فإن التفاعل أو الرغبة فى المشاركة تحدث من كلا الطرفين وتنشط باتجاه تحقيق أهداف معينة.

الاتصال Communication :

لا يقتــصر مفهــوم الاتــصال فى المعاجم العربية على الصلة التي تقوم باتجاه واحــد، ولا يقتــصر معنى التبادل على التواصل بل يتضمن "الاتصال" وفى المعاجم العربية تأتى "الوصل" و"الاتصال" و"التواصل" بمعنى واحد تقريباً فيه معنى التشارك.

ففى أساس البلاغة "للزمخشرى".

وصـــل الـــشيء بغيره فاتصل، ووصل الحبال وغيره توصيلاً، وصل بعضها ببعض. ووصلني بعد الهجر واوصلني ... وتصارموا بعد التواصل ... وفى لسان العرب "الوصل" ضد الهجران. والوصل، خلاف الفصل، واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع. والتواصل ضد التصارم.

إن عملــيات التواصل هي أساس العلاقات الإنسانية والتفاهم الإنساني وتلعب دوراً بــارزاً فى عملية التعليم والتعلم وكذلك فى التنظيم المدرسي والتنظيم الصفي، ومــن خلال العلاقة التواصيلة الثنائية (بين المعلم والطالب) يتحقق النمو والتطور الفكــري والاجتماعــي كما تتفق العلاقات الإنسانية الإيجابية التي تساهم فى إنجاح عمل المؤسسات وتحقيق أهدافها.

- التواصـــل Communication: هو العملية التي يتفاعل بها المرسل والمستقبل لرســالة معينة فى سياق اجتماعي معين وعبر وسيط معين بهدف تحقيق غاية أو هــدف محــدد وتعتبر اللغة بما فيها اللغة الصامتة أداة الاتصال والتواصل الرئيــسة وإدارة نقــل الــثقافة وتوصيلها مثلما هي فى الوقت ذاته جزء من الثقافة.
- يحدث التواصل عندما تنقل رسالة من شخص إلى آخر بحيث يكون مضمونها مفهــوماً للطــرفين المرتبطين بها. ويحدث ذلك عندما تصل تلك الرسالة إلى الجهــة المقــصودة مــن المرســل. ولا يشترط أن يكون الطرفان (المرسل والمــستقبل) مــن البــشر، فقد يكون أحدهما آلة أو جهازاً كالإشارة الضوئية السائق أو الرادار والصاروخ.
- ويــشترط روزنــبلات ورفاقه (Rosenblatt. et al., 1982) على توافر ستة عناصر كي تتم عملية التواصل، وهذه العناصر هي:

١- الهدفية.
٢- تبادل الأدوار (المرسل والمستقبل).
٣- قناة تنساب فيها المعلومات.
٤- تأثير وتأثر (استجابة).
٥- محتوى (أفكار، معلومات).
٦- رموز أو لغة مفهومة من الطرفين.

وهكــذا فــإن مجرد إرسال الرسالة إلى جهة معينة واستلام الرسالة لا يعنى بالضرورة إن التواصل قد حدث وإن كانت بعض شروطه قد توافرت.

مفهوم التواصل Communication :

تعتبــر عملية التواصل نشاط إنساني معقد نظراً لتفاعل العديد من المتغيرات لهــذه العملية. منها ما يتعلق بالفرد كشخصيته بجميع قدراتها وإمكانياتها البيولوجية والنفسية واللغوية والعقلية وتفاعلها مع الآخرين أيضاً بمكوناتهم واتجاهاتهم. وبذلك يعتبــر العملــية التى من خلالها يتم نقل الخبرة أو المعلومات أو الأفكار والمشاعر إلــى الآخــرين داخل نسق اجتماعي معين تحدده العلاقات الاجتماعية بين الأفراد حسب الأدوار الاجتماعية المحددة للأفراد.

وأكد الكثير على أن عملية التواصل هى تفاعل وتأثر من طرف لآخر أو من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى بوسائط محددة كاللغة والإشارة وغيرها.

فالتواصـــل هو تلك العملية التي تتضمن تبادل المعلومات والمشاعر والأفكار والمعـــتقدات .. بـــين البـــشر. ويتـــضمن التواصل كل من الوسائل اللفظية (اللغة المـــنطوقة والمـــسموعة والمكتوبة)، والوسائل غير اللفظية (كلغة الإشارة وتهجئة الاصابع وقراءة الشفاه التى يستخدمها الصم، ولغة برايل التي يستخدمها المكفوفين، وكـــذلك الإيمـــاءات وتعبيرات الوجه، ولغة العيون، وحركات اليدين والرجلين .. وغيرها)، ولذلك يعد التواصل أعم وأشمل من اللغة والكلام والنطق.

إن التواصـــل الإنـــساني عـــبارة عـــن تفاعل اجتماعي بين الناس، ومن هذا المـــنطلق يـــصلح التواصل حدث اجتماعي غالباً ما يؤثر على الآخرين، ولذا فمن الممكن تعريفه بأنه أحد أشكال السلوك الاجتماعي.

أهمية عملية التواصل:

١- يـــستطيع الفـــرد إشباع حاجاته الأساسية البيولوجية والنفسية من خلال عملية التواصل التى تبدأ بعلاقة الطفل بأمه للحصول على الغذاء والأمن النفسي فى وقـــت واحد. ثم تتطور عملية التواصل مع كل أفراد الأسرة. وبعد ذلك تتسع دائرة العلاقات الاجتماعية خارج الأسرة، وتتكون الصداقات والجماعات.

٢- يـــستطيع الفـــرد تحقـــيق مشاعر الانتماء لجماعة ما أو لمجتمع ما من خلال عملية التواصل.

٣- تمكـــن عملية التواصل الفرد من تحقيق ذاته وتأكيدها فى تفاعله مع الآخرين من خلال التعبير عن ذاته ومشاعره واحتياجاته وقيمه واتجاهاته.

٤- يحقـــق التواصل للفرد التعلم للمعايير والآراء والأفكار من خلال التفاعل مع الأفـــراد أو الجماعـــات فـــى كل مرحلة عمرية، وبذلك يمكن اكتساب أفكار ومعرفة جديدة أو تعديل ما سبق اكتسابه من خبرة.

٥- يحقـــق التواصـــل وعى الفرد بذاته وقدراته وحكمه على عمله أو إنتاجه من آراء الآخرين واستجاباتهم نحوه.

٦- يحقق نجاح التواصل مع المجتمع المحيط بالفرد من انخفاض التوتر والانسجام فى العلاقات الاجتماعية مع المحيطين به.

٧- يحقـــق التواصـــل نقـــل معايير وقيم واتجاهات الجماعات مما يعطى الشعور بالانـــتماء والـــتآلف بين أبناء البلد الواحد ويحقق التواصل أيضاً التفاعل بين البلدان المختلفة.

٨- يـــتم نقــل الأفكـــار الابتكارية من خلال عملية التواصل المعرفية بين الأفراد والجماعات.
٩- ينمـــى التواصــــل المهـــارات اللغوية المسموعة والمقروءة وأيضاً المهارات الاجتماعية.
١٠- ينمـــى التواصل العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والانتباه والتفكير والتخيل والتذكـــر كمـــا أنهـــا عمليات أساسية فى حدوث التواصل الجيد وبذلك قامت العديد من الدراسات لتنمية مهارات التواصل مما أدى فى غالبيتها إلى التأثير إيجابياً على العمليات العقلية السابقة.

مستويات التواصل :

بالإضافة إلى وصف مكونات التواصل يمكننا وصف مستوياته. ولقد قام ويفر Weaver, W. 1964 بتحديد ثلاثة مستويات للتواصل:

- **المستوى الأول:** هو المستوى الفني، والذي يتضمن كيفية تبادل الرموز بشكل دقيق.
- **المـــستوى الثاني:** هو مستوى المعاني، والذي يتضمن كيفية استخدام الرموز بدقة للتعبير عن المعنى المقصود.
- **المـــستوى الثالث:** هو مستوى التفاعل، والذي يتضمن كيفية استجابة المستقبل بدقة للهدف الذي يقصده المرسل.

ويخـــتلف اهـــتمام كل منا بمستو ى ما باختلاف مهنته، إذ يهتم علماء السمع وعلمـــاء أمـــراض اللغة والكلام، ومهندس التليفونات بالنقل الدقيق لأصوات الكلام (المـــستوى الأول)، بينما المعلمين، والطيارين فإنهم يهتموا بدقة المعنى (المستوى الثانـــي)، أمـــا بالنسبة للسياسيين والخطباء فانهم يهتمون بتأثير الرسالة (المستوى الثالث)، وهكذا فإن كل مستوى يرتبط بالرسائل اللفظية وغير اللفظية.

أنواع التواصل :

هناك نوعين من التواصل هما :

أولاً: التواصل غير اللفظي:

مـــن الـــصعب تعريف الرسائل غير اللفظية من خلال مثال واحد، وذلك لكبر القائمـــة التي تتضمنها الأساليب غير اللفظية، ومن بين الأساليب غير اللفظية تعبير

الــوجه الإيماءات والاشارات .. وغيرها وكذلك المسافة بين المتحدث والمستمع .. وغيرها.

ولقــد قــام إيسنبرج وسميث Eisenberg, A. & Smith, R. (١٩٧١) بتقسيم أساليب التواصل غير اللفظي إلى ثلاث فئات أساسية هي:

- **الفئة الأولى:** هو التواصل المرتبط باللغة ويتضمن متغيرات الصوت واستخدامه.
- **الفئة الثانية:** هو التواصل الحركي، والذي يشتمل على حركات الجسم.
- **الفئة الثالثة:** هو التواصل الجسدي، والذي يشمل على وضع الجسم والعلاقات المكانية.

ثانياً: التواصل اللفظي Verbal Communication:

إن التواصل اللفظي أكثر تحديداً من التواصل غير اللفظى، إن الراشدين الذين يستخدمون اللغة يترجمون أفكارهم إلى كلمات محددة ويرتبونها بطريقة تمكنهم من نقل رسائلهم وتلك الرسائل من الممكن أن تنقل إما مكتوبة أو منطوقة وتعرف هذه العملــية كلها بالتشفير، وعندما يتلقى المستقبل الرسالة ويترجمها إلى معنى مفهوم فــإن هــذه العملية تعرف بفك التشفير وحتى يتمكن المستقبل من تلقى المعنى الذي يقــصده المرســل يجــب أن يــستخدم أصوات متشابهة جداً ومعاني كلمات قريبة وترتيب معروف وهكذا تعرف عملية تشفير وفك تشفير الرسائل باللغة.

مهارات التواصل وتنميتها :

يقــصد بمهــارات التواصــل البشرى هي القدرات لدى الفرد أو الأفراد على تحقــق أي لون من ألوان التواصل الفعال سواء اللفظي أو الوجداني أو الاجتماعي أو الحركي والإشاري أو العرفي.

وتــشمل المهارات اللغوية المقروءة والمسموعة (اللفظية) ومهارات الاستماع والكــتابة والقــراءة والمهــارات وتشمل الحساسية الوجدانية للمواقف والمشاركة الوجدانية. وتعبيرات الوجه والمبادرة والمهارات الاجتماعية والعمليات المعرفية.

ويلخــص جليبرت مالكاى ووليام دان Durm W. & Mackay G. (١٩٨٩) الأنــشطة المطلــوبة لاســتثارة التواصل لدى الأطفال ولتنمية المهارات التواصلية المطلوبة في حياة الطفل ومنها:

١- إثارة السمع.
٢- إثارة الرؤية.

٣- إثارة الإحساس باللمس.
٤- إثارة الإحساس بالحركة.
٥- إثارة الإحساس بالابتسامة.
٦- إثارة الإحساس بالتذوق.
٧- ملاحظة الأشياء الموجودة حوله.
٨- تداول الأدوات والأشياء.
٩- التعرف على الأصوات وفهمها.
١٠- التعرف على مكونات البيئة بهدف أو غرض.
١١- إحداث تغير فى مواضع الأشياء المحيطة.
١٢- التعرف على الأصوات وتقليدها.
١٣- تقليد الأحداث.
١٤- تقليد نطق الألفاظ.
١٥- فهم الكلمات.
١٦- ممارسة الأنشطة اليومية.
١٧- التلفظ بالكلمات الأولى.
١٨- تقدم أكثر فى الفهم اللغوي والنطق.
١٩- اللغة بدون كلام.
٢٠- الربط بين الجمل والكلمات.

مشكلات تعوق تنمية التواصل لدى الأطفال:

يوجد العديد من المشكلات الخاصة بالأطفال فى الطفولة المبكرة تعوق تنمية وتطور عمليات التواصل ومنها:

١- الأطفال الذين لا يبدو عليهم الوعي.
٢- الأطفال الذين لا يتناولوا ويلعبوا بالأدوات والأشياء.
٣- الأطفال الذين يفقدوا الاهتمام بالأشياء والأدوات بعد إزالتها من أمامهم.
٤- الأطفال الذين يظهروا علامات بسيطة للسلوك الهادف.
٥- الأطفال الذين لا يفهموا وجود أسباب للأحداث.
٦- الأطفال الذين لا يفهموا أهمية مواضع الأشياء.
٧- الأطفال الذين لا يستطيعوا تقليد الأصوات والأحداث للأشخاص الآخرين.
٨- الأطفال الذين لا يأخذوا دور فى اللعب التخيلي.

٩- الأطفال الذين لا يفهموا اللغة.
١٠- الأطفال الذين لا يتكلمون الكلمات المفردة.
١١- الأطفال الانسحابيون.
١٢- الأطفال الذين يصدروا كلمات مفردة بدون حديث متواصل.
١٣- الأطفال الذين لا يقيموا علاقات شخصية مع الآخرين.
١٤- الأطفال زائدي النشاط.
١٥- الأطفال الذين يتصرفوا باندفاعية.
١٦- الأطفال الذين يتشتت انتباههم ويرتبكوا بسهولة.
١٧- الأطفال الذين يميلون إلى تكرار كلمات وأفعال حتى بعد انتهاء الغرض منها.
١٨- الأطفال الذين يعيدون الكلام الترددي المرضى (Echolalia) لما يقوله الآخرون (كما فى الطفل الأوتيزمي).
١٩- الأطفال الذين يصدرون الكلام مختلط وغير واضح (Cocktail).

تصنيف اضطرابات التواصل :

يمكن تصنيف اضطرابات التواصل وفقاً لثلاثة أسس وهى:

أولاً: تصنيف اضطرابات التواصل في ضوء الأسباب المؤدية لها :

يركز هذا التصنيف على مسببات اضطرابات التواصل، ووفقاً لهذا التصنيف هناك نوعين من المسببات:

١ - الاضطرابات العضوية:

تظهر هذه الاضطرابات بسبب نقص أو قصور فى الآلية العصبية الفسيولوجية للكلام، فعندما يعانى الشخص على سبيل المثال من صدمة أو إصابة فى الجانب الأيسر من المخ فإنه يفقد جزء أو كامل قدرته على الكلام تلك الحالة تعرف بالأفيزيا، وهى عبارة عن اضطراب فى التواصل يحدث كنتيجة مباشرة لإصابة المخ.

كما أن الأطفال ذوى الصمم الولادى أو ذوى شق الحنك أو الذين يعانون من فقدان السمع أو الشلل الدماغي أو الأطفال المتخلفين عقلياً نجدهم أكثر عرضه لاضطرابات التواصل، ونظراً للطابع الفسيولوجى لتلك الاضطرابات يتم تصنيفها على أنها اضطرابات عضوية او عصبية.

٢- الاضطرابات الوظيفية:

هـــي تلـــك الأسباب التي ليس لها أي سبب عضوي أو عصبي محدد ولكنها ترجع إلى التعلم الخاطئ أو المشكلات البيئية أو أسباب أخرى غير معروفة. فعندما لا يوجد سبب عضوي فإن الاضطراب لابد أن يكون سببه وظيفياً. وعادة فإن من يعانـــون من اضطرابات التواصل لأسباب وظيفية لا يشكون من أي علل جسمية، وجهازهم العصبي طبيعي.

إن اضـــطرابات التواصـــل العـــضوية والوظيفـــية ليست تصنيفات مرضية، والتـــصنيف مرضـــي النشأة ولكن أغلب الاضطرابات الوظيفية من الصعب تحديد أسبابها، وفى العديد من الحالات لا يكون العيادي قادر على أن يذكر سبب اللجلجة أو اضـــطرابات النطق وعندما لا توجد أسباب عضوية فإن هذا لا يعنى أنها غير موجودة.

ولكن الطرق التي نستخدمها لاكتشاف تلك الأسباب غير كافية. وبعد تشخيص الاضطراب الوظيفي يظل العيادى لا يعرف ما الذي أدى إلى تلك الاضطرابات.

ومعظـــم اضطرابات التواصل الوظيفية عادة ترجع إلى اضطرابات انفعالية. وعلـــى الـــرغم مـــن أن أســـباب هذه الاضطرابات غير معروفة إلا أن أخصائي الـــتخاطب على يقين بأن جميع اضطرابات التواصل لها مسببات؛ حتى وإن كانت هذه الأسباب مجهولة.

ثانياً: تصنيف اضطرابات التواصل فى ضوء السن أو العمر الزمني عند الإصابة :

أما بالنسبة لهذا التصنيف فهو يركز على العمر وقت بداية الاضطرابات وبناء عليه فهناك نوعين من اضطرابات التواصل:

١- اضطرابات التواصل الولادية:

هـــي تلك الاضطرابات التي تلاحظ منذ الميلاد، ولكن لسوء الحظ لا نستطيع اكتشاف العديد من الأطفال الذين يعانون من اضطرابات اللغة والكلام عند الميلاد، لأن الكـــلام مـــن مظاهـــر النمو التي لا تبدأ إلا متأخرة، وعلى أية حال فإن هناك ظـــروف مـــتعددة تـــرتبط باضطرابات التواصل يتم ملاحظتها بعد الميلاد أو في مـــرحلة الرضـــاعة، تلك الظروف تشتمل على الأعراض الوراثية التى تتسبب في الـــولادة المبكـــرة (المبتـــسرة) أو الإعاقـــة الجسمية أو إصابات الدماغ أو التخلف العقلـــي، ويعتبـــر شـــق الشفاه أو الحنك المشقوق حالات ولادية أخرى تؤدى إلى

مـــشكلات اللغة والكلام، وكذلك الإعاقة السمعية من الممكن أيضاً أن تكون ولادية وتظهر علامته فى مرحلة الرضاعة المبكرة.

٢- اضطرابات التواصل المكتسبة:

بعض الأطفال والراشدين يتكلمون بشكل طبيعي قبل أن يعانوا من اضطرابات التواصل لسبب أو لآخر، فإصابة الدماغ قد تؤدى إلى فقدان القدرة على التواصل، والطفـــل الذي يتحدث بطلاقة قد يتلجلج فى الخامسة أو السابعة من عمره، وقد يفقد كبار السن جزء من قدرتهم السمعية مما يؤدى إلى صعوبات فى التواصل، وغيرها من مشكلات التواصل الأخرى.

وهكـــذا يتضح مما سبق أن تصنيف الاضطرابات على أنها ولادية أو مكتسبة غيـــر مفـــيد بالقـــدر الكافي فى عملية التخطيط للعلاج، فالمعالج فى حاجة خاصة لمعرفة نوع الاضطرابات. إن المشكلات الولادية أو المكتسبة للتواصل من الممكن أن تؤثر على الكلام أو اللغة وكذلك الصوت والطلاقة.

ونظـــراً لاختلاف تأثير اضطرابات التواصل باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الشخص، يعرض هيجدى Hegde, M. (١٩٩١) تأثيراً اضطرابات التواصل على كل من الأطفال والراشدين.

أ - الأطفال ذوى اضطرابات التواصل:

أن الأطفـــال الـــصغار الذين يعانون من اللجلجة أو اضطرابات النطق قد لا يدركون انهم يعانون من مشكلة فى كلامهم ولكن عندما يتفاعل هؤلاء الأطفال مع الكبار سرعان ما يدركون أن هناك شئ ما خطأ فى طريقة كلامهم.

هـــذا الإدراك هـــو بدايـــة الشعور بالإحباط والحرج والانسحاب الاجتماعي، والـــشك فـــى الذات وسلوكيات التجنب، والإحساس بالخزي والخجل، والعديد من ردود الفعـــل النفـــسية الأخرى، ويصبح هؤلاء الأطفال فريسة لسخرية واستهزاء زملائهـــم فى المدرسة والشارع وحتى عندما لا يضايقونهم فلا يمكنهم إخفاء بعض ردود فعلهم السلبية.

ويرى العديد من الناس أن الطفل ذو اضطراب التواصل أقل مقدرة من الأطفال الـــذين يـــتحدثون بـــشكل طبيعي، وقد يشعر الطفل بهذا فى عيون وأحاديث الغرباء والجيران والمعلمين وغيرهم ويتوقع المعلمون القليل منهم، ويعتقد الوالدين أن طفلهم غيـــر قـــادر على الإنجاز والتحصيل مثل باقي أطفالهم الآخرين، وفى النهاية يصل الطفل إلى أنه غير قادر على التواصل بشكل طبيعي مثل باقي الأطفال.

وفى بعض الأحيان لا تؤدى المقاصد أو الأفكار الطيبة إلى تقدم الطفل فعلى، سبيل المثال عندما لا يطلب المعلم من الطفل المتلجلج الإجابة على سؤال ما تجنبا لإحراج الطفل المتلجلج فإن الطفل يشعر بالتجاهل والخوف من مثل هذه المواقف، وقد يؤدى المعلم الذي يطلب هذا من الطفل بشكل عشوائي إلى مزيد من الاضطرابات الانفعالية.

إن الطفل الغير قادر على نطق الأصوات الكلامية أو ليست مهارات لغة كافية قد يشعر بالإحباط بسبب عدم فهمه للغة هذا الطفل، ونجد أن بعض الأطفال ذوى اضطرابات اللغة يصرخون وفى حالة هياج دائم طوال الوقت، إنهم يحاولون الإشارة إلى الأشياء ويستخدمون الإيماءات ويأخذون الوالدين من أيديهم إلى الأشياء التي يريدونها ولكن عندما تفشل هذه الأساليب فى توصيل ما يريدون، لا يكون لديهم أى مصادر أخرى. ولقد أشارت أحد أمهات هؤلاء الأطفال أنها قضت فترة طويلة محاولة فهم ما يريد أن يقول الطفل لدرجة أنها والطفل شعرا بالتعب من هذه العملية.

وعندما يكبر الطفل فإن اضطراب التواصل الذي لم يتم علاجه بفاعلية يؤثر بشكل كبير على الطفل، ويفرض عليه ضريبة التأخر فى المدرسة بسبب مشكلة الكلام، وفى بعض الحالات لا يكون هناك مبرر لهذا التأخر وإذا كان اضطراب اللغة يعد مبرراً للتأخر فى المدرسة فإن مشكلات النطق واللجلجة لا تعد مبرراً لهذا التأخر، والعديد من هؤلاء الأطفال لديهم قدرات عقلية طبيعية او مرتفعة، ومع هذا فإن الطفل المتلجلج يتأخر عن صفه المدرسي، والتغذية السلبية الراجعة التى يحصل عليها الطفل من مثل هذه المواقف تزيد من تعقيد ردود فعله الانفعالية، وتثبت الاعتقاد بأنه أقل من الآخرين فى القدرة بسبب اضطراب التواصل.

ب- الراشدين ذوى اضطرابات التواصل:

يواجه الراشد الذي يعانى من اضطرابات التواصل العديد من المشكلات أغلبها يدور حول الموضوعات الاجتماعية والتعليمية والمهنية، وتستمر المشكلات الاجتماعية حتى سنوات المراهقة والرشد، وقد تفرض العلاقة مع الجنس الآخر مشاكل خاصة على الشباب، فالشباب ذو الصوت المرتفع قد يكون غير ناضج وغير مقبول شخصياً واجتماعياً لدى الإناث، وكذلك الحال بالنسبة

للــشاب الذي يتلعثم، وقد يتوقف المتلجلج عن التفاعل الاجتماعي بسبب فشله فى التواصل من قبل.

وســرعان ما يواجه الراشدين مشكلات تتعلق بالخيارات التعليمية والمهنية بسبب اضطرابات التواصل التي يعانى منها، ونظراً لأن خيارات التواصل تؤثر علــى اختــيار بــرامج التعلــيم فإن هناك علاقة وثيقة بين الاثنين، ويعتقد ذوى مــشكلات التواصــل انهــم غيــر قادرين على الالتحاق بمهن محددة برغم أنهم يحــبونها، فالطالب الجامعي المتلجلج الذي يجب أن يعمل مذيعاً لكنه يخشى من الــتحدث فى وسائل الإعلام فيقرر أن يدرس الفلسفة بدلا من الإعلام حيث يعتقد أن الفلاســفة يفكرون أكثر مما يتكلمون. والفتاه التى تود أن تكون معلمة ولكنها غيــر قادرة على الوقوف والتحدث أمام الطلاب، وقد يريد طالب الثانوية العامة ذو اضــطراب الــنطق البــسيط أن يلتحق بكلية الشرطة لكنه يعلم أنه لن يجتاز الاختــبار الطبــي لكلية الشرطة بسبب ما يعانيه من اضطرابات النطق، وكذلك الحال مع من يريد أن يكون مغنياً.

والعديد من الراشدين ذوى اضطرابات التواصل يتخرجون من برامج تعليمية مــتعددة، بعضهم تم علاجه وبعضهم تحسنت حالته والبعض الآخر تظل حالته كما هــي، وقليل جداً ممن لم يتم علاجهم يستمرون فى اختيارهم الأول وينجحون برغم الصعاب، وينجح بعضهم فى استكمال تعليمهم الجامعي.

ثالثاً: تصنيف اضطرابات التواصل فى ضوء المكونات المختلفة للتواصل :

هــو من أكثر تصنيفات اضطرابات التواصل شيوعاً، ويعتمد هذا التصنيف علــى نوع الاضطراب الذي يعانى منه الشخص، بمعنى هل يعانى الشخص من اضــطرابات فى الصوت أم فى اللغة أم فى النطق أم فى الطلاقة؟ وهذا لا يعنى أن أخــصائي التخاطب يهمل التصنيفات الأخرى - التي تركز على الأسباب أو العمــر الزمني - وإنما تكون نقطة الانطلاق التي يركز عليها هذا التصنيف نوع الاضطراب.

تعريف تأخر نمو اللغة :

هــو عــدم مقــدرة الطفــل على التجريد (التجريد اللغوي) واستعمال الجهاز الرمزي للغة (الأداء والفهم).

أسباب تأخر نمو اللغة :

أولاً: السمع :

بمـــا أن المجال الرئيسي للتخاطب اللغوي الرمزي هو الصوت، فمن البديهي أن يكون السمع إحدى القنوات الرئيسية التي تنساب فيها القدرات اللغوية السائد فى البيئة إلى الطفل؛ لذلك فأي تعويق سمعي يعد من أهم العوامل فى الحرمان الحسي، التى تؤثر على نمو اللغة عند الطفل.

وقـــد يحـــسن أن تـــتحدد أبعـــاد المعوق سمعياً فليس كل تعويق سمعي يعنى الاخـــتفاء الـــتام لحاسة السمع، بل إنها درجات متفاوتة ومستمرة على مقياس واحد وهو ضعف السمع (نقص السمع) أو فقدان السمع.

فمـــن نـــواح عديدة نجد أن هناك مجموعتين رئيسيتين للمعوقين سمعياً يجب معرفة أبعادها تماماً.

١- ضعيف السمع وهو المعوق الذي إذا عوض بمعينات سمعية مناسبة، أمكن أن يكون نظامه اللغوي عن طريق القناة السمعية الخارجية أساساً.

٢- الأصم وهو المعوق سمعياً الذي تكون درجة فقدان السمع عنده شديدة، ومهما عـــوض بالمعينات السمعية المناسبة، فلن يستطيع أن يكون نظامه اللغوي عن طريق القناة السمعية فقط.

وينقسم فقدان السمع من الناحية البيولوجية المرضية إلى نوعين :

- فقدان السمع التوصيلي:

وفـــيه يكـــون الـــسبب فى جهاز التوصيل والتكبير بالأذن الخارجية وبالأذن الوســـطى على التوالي، وتكون الصفات الرئيسية لهذا النوع أنه يؤثر فى الكم أكثر ممـــا يؤثر فى كيف الأصوات. أي أنه لا تأثير اختياري على بعض الترددات عن الأخـــرى بـــشكل خـــاص، وقد تكون الترددات الأولى المنخفضة متأثرة بشكل أو بدرجة أكثر. لذلك يمثل هذا النوع من فقدان السمع خطراً أقل نسبياً على نمو اللغة عـــند الطفـــل؛ لأن فى هذه الحالة تصل إلى الطفل الرسالة الصوتية أضعف، كما تكـــون فـــى الغالب غير مهزوزة أو مشوشة كيفا، ولان درجة تعويقه فى المعتاد تؤدى إلى ضعف السمع.

- فقدان السمع الحسي (العصبي):

وتكـــون أســـبابه علل وأمراض وإصابات فى الأذن الداخلية وعصب السمع والتوصـــيلات المركـــزية السمعية فى الجهاز العصبي المركزى. وتتفاوت درجة

فقــدان السمع لكنها عموماً قد تصل إلى درجات شديدة من الصم، وقد يحدث تأثير مخــتار على طيف الترددات للرسالة الصوتية، مما يؤثر تأثيراً شديداً على وضوح الرسالة الصوتية وفيه غالباً ما تكون الترددات العالية مصابة بدرجة أكبر.

- تأثير فقدان السمع على نمو اللغة:

يكــون الطفــل الــسوي ســمعياً لغته عن طريق الربط ما بين ما يسمعه من أصــوات فــي البيئة وما ترتبط به من معان ومفهومات، كذلك هو يحاكى السلسلة الصوتية للرسائل اللفظية التى يسمعها فعندما يكون نصيب قرينه المعوق سمعياً هو رسائل مهزوزة لا تجعل له فهماً معيناً كذلك خبرته المتكررة من أن ما يحاوله فى تخاطــب لفظــي لا يــصل إلــى هدفه عن طريق عدم فهم البيئة له، فإنه كذلك لا يــستطيع أن يلم بما أداه هو نفسه من رسائل شفوية، ويستطيع فى الغالب أن يرتد إلى بيئته الصامتة.

ثانياً: الاضطرابات العصبية :

يتبين لنا أن الجهاز العصبي المركزي يلعب دورا حساسا فى التحكم الرمزي للغــة لذلك فأن أي إصابة له من المتوقع أن تؤدى إلى إما تدهور لمقومات اللغة ثم الــتمكن منها، أو تأخر فى ظهور هذه القدرات. وتؤدى إصابات وأمراض الجهاز المركــزي العــصبي إلى مجموعات مختلفة للمتأخرين فى نمو اللغة، اعتمادا على درجة وانتشار الإصابة أو مجموعات مختلفة للمتأخرين فى نمو اللغة، اعتمادا على درجة وانتشار الإصابة أو المرض.

أنواع الاضطرابات العصبية:

أ - التخلف العقلي (الإصابة الدماغية):

يتبــين لنا من نماذج سابقة أن نشأة اللغة تعتمد على الذكاء كأحد مقوماتها، حيث إن مقــدرة الطفــل علــى التجريد والرمز (وهى ما تؤديه اللغة) هي بعض الأبعاد الرئيــسية لتلك القدرة التى نسميها الذكاء. وتكون فى هذه الحالة فى المعتاد الإصابة منتــشرة انتــشارا واسعا، وتختلف درجاتها وتتفاوت معها مقدرات الطفل وتعويقه، ويمكن قياس هذه الخاصية (الذكاء) عن طريق عدة اختبارات نبين بها مدى التخلف.

ب- المعوق حركيا (الإصابات الدماغية المتخصصة):

وفــي هــذه الحالة تكون الإصابة فى بعض أجزاء الجهاز العصبي المركزي التي تتحكم فى الأداء الحركي وتنسقه العضلات، وتكون العلامات المرضية أساسا

ليست شللا في العضلات (كما هو الحال في شلل الأطفال مثلا)، وإنما تكون الصعوبة الحركية في صورة تقلصات في أجزاء مختلفة من الجهاز العضلي، أو ترنح أو حركات لاإرادية. وغنى عن التعريف أن مثل هذا التدهور الحركي سيؤثر على الأداء القوى بما هو معروف من أن إخراج اللغة يتحكم فيه الجهاز الحركي على أعلى ما يمكن من درجات التنسيق والأداء. ولكن هناك ما يؤثر على نمو اللغة كمقدرات رمزية حيث إن هذا المعوق يكون في الغالب محكوماً عليه بالمعيشة في بيئة محدودة التجارب، لا يستطيع أن يكون حر الحركة فينطلق ويكتشف ويتعلم بنفسه خبرات ومفاهيم تساعده على بناء جهازه الرمزي اللغوي.

ثالثاً: الاضطرابات النفسية :

من المعروف أن التخاطب يصعب فيه التعبير عن النفس في أحوال الضغوط العاطفية وهذا يشرح الدور الكبير للاضطرابات النفسية الذي تلعبه في نمو اللغة عند الطفل، وما تسببه من تأخر في نمو اللغة.

أ - فصام الأطفال:

تتميز هذه في الكبار أو الصغار سويا بالتجزئة والتحلل لمكونات التفكير والعاطفة وعدم المقدرة على ربطها ببعض، ومن هنا كان اسم الفصام أي بفصم الشئ أى بتجزئته، حيث مكونات التفكير والعاطفة، مثل: تعرف الربط والاستنتاج والتحليلي .. الخ، كل هذه غير مرتبطة ببعضها وغير متناسقة، ومن هنا جاء لفظ فصام. يكون نمو اللغة طبيعيا. في المعتاد إلى سن ٢ : ٣ سنوات، يقصر عن تمكنه من الكفاءات اللغوية الناضجة. هذا الطفل يعيش في عالمه الخاص المملوء بالخيالات الذي يكون في بعض الأحيان عالماً مفزعاً، وهذا الطفل يتحدث مع نفسه أى أن هناك أداء تخاطبياً مع النفس بلغة غير ناجحة أحياناً، وبذلك يمكن القول بأن هذا الطفل يمكن أن يتمكن من بعض صور النشاط التخاطبي البطئ، ومن أسباب هذه الحالة: بعض الاضطرابات النفسية - أو الحرمان، أو الإقامة فترة طويلة في المستشفى أو حمى طويلة.

ب- الانطوائية الذاتية:

يمثل هذا الطفل الانطوانى الذاتي نوعاً غريباً من الحالات النفسية قد تتشابه في بعض الصفات مع حالات فصام الأطفال، ولكن يمكن القول بأن هذه الحالة تصاحب المريض منذ الطفولة الأولى، ويتميز هذا الطفل برفضه التام للاتصال بالبيئة (لا أسئلة ولا استفسارات). ويمكن تشبيه هذه الحالة بأن الطفل موجود داخل

كــرة بلــورية نراه ويرانا، لكن لا اتصال ولا تخاطب، وهذا الطفل يؤتى كثير من الأفعال التكرارية القهرية غير الهادفة ويتعلق تعلقا قهريا بأشياء لا معنى لها عندنا نحن البالغين الأسوياء، وهذا الطفل فى الغالب – على درجة كبيرة من الذكاء رغم صعوبة أو استحالة إجراء القياسات النفسية للذكاء هذا الطفل لا يحتمل المنبهات فى البيــئة مـــن أصوات أو ضوضاء أو ألوان أو أشخاص قد تكون كلها طبيعية لدى الأسوياء.

ج- السلبية:

هـــذه فى المعتاد نتيجة سلوك تربوي تعلمه الطفل منذ طفولته الأولى، وقد لا تصل إلى مستوى العقبة المرضية إن أغلب الأطفال يتعلمون أو يسمعون أول كلمة للنفي والرفض (لا) من الوالدين وتميز تربيتهم فى السنين الأولى نواحي كثيرة من الـــتحديات لسلوكهم وهذا يمثل مسلك بشكل عام فى صورة رفض متشابه (لا)؛ أى ان الرفض أو إتيان الفعل العكسي لما هو متوقع منه، ثم أنه فى بعض الأحيان يجد أن النـــشاط التخاطبي ليس فيه من الحوافز ما يشجع على الإندماج فيه المشاركة، فكثيـــر ما تكون التجارب التخاطبية التى يعيشها هي صراخ ومشاجرة بين الوالدين أو غيرهما.

بهـــذه الـــصورة لا يستطيع الطفل أن يستفيد من بيئته اللغوية مهما كان فيها، كذلك لا يرى الحوافز التى تشجعه على استعمال اللغة كأداة للتخاطب، سالكين بهذا سلوك الرفض الذي تأكد عندهم فى السنين الأولى. هؤلاء الأطفال قد يستفيدون من تغييـــر البيئة ودخولهم مدرسة حضانة مثلاً، حيث يمكن لهم اكتشاف أن التخاطب يمكن أن تكون له جوائز أو استجابات منتجة.

رابعاً: البيئة :

من البديهي أن الطفل السوي السليم تماماً (أى بلا حرمان حسي، اضطرابات عـــصبية، اضطرابات نفسية) إذا عزل تماماً أو عاش فى بيئة منبهة، فإن مقدراته اللغوية ستكون محدودة، بل أحياناً سيكون أبكم أو كما يقال الطفل الحيوان.

والـــدور الرئيـــسي الـــذي تلعبه البيئة هنا هو التنبيه العام عن طريق إعطاء الـــنموذج اللغـــوي الـــسليم، وعـــن طريق إغراق حواس الطفل بالمنبهات اللغوية وبـــالكلام (وباختـــصار الكـــلام)، الذي به يستطيع الطفل أن يكون نموذجه اللغوي ويغيـــر ويصحح في شكله ومساره؛ ومحاكاة لهذا النموذج الصحيح من البيئة كذلك التنبـــيه العـــام مقـــصود به توضيح للطفل أن اللغة والتخاطب شيئاً يمكن استعماله

للتأثيـــر علـــى البيئة، ولإدخال البهجة والسرور على النفس، لذلك فإن المتوقع من نشاط البيئة أن يكون نشاطا ذا اتجاهين، أى تخاطب بإشراك الطفل.

مفهوم الاتصال التربوي :

يؤكد جون ديوي أن الاتصال هو عملية مشاركة فى الخبرة بين شخصين أو أكثر حتـــى تعـــم هـــذه الخبرة وتصبح مشاعاً بينهم، يترتب عليه حتماً إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة فى هذه العملية.

ويؤكد ديوي على مفهومين فى تعريفه لعملية الاتصال وهما:

أ – الخبرة.

ب- المشاركة فى الحصول على الخبرة.

وعملـــية التدريس ليست مجرد التقاء معلم بتلاميذه وتقديمه لبعض المعلومات ولكـــنها لقـــاء خبرتين حول موضوع الدرس، خبرات المعلم حول هذا الموضوع اكتـــسبها بعـــد مروره بمواقف متعددة، فاكتسب خبرة مرئية عن طريق العديد من الوســـائل البصرية منها كالأفلام والصور والملصقات والرحلات وغيرها، وخبرة مسموعة عن طريق الوسائل السمعية بأنواعها مثل شرائط الكاسيت والاسطوانات، وخبـــرة حـــسية ملموسة عن طريق اللمس والتشكيل والفحص عن طريق النماذج والعيـــنات، وخبرة مجردة عن طريق التعامل مع الرموز المرئية كالكلمة المكتوبة، والمعـــادلات أو الـــرموز الواقعـــية لكثيـــر من الموضوعات. وهكذا حتى تكونت للمدرس خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذى يقوم بتدريسه. وعلى قدر ما يمر به من مواقف وممارسات تتكون خبرته فى ذلك.

أمـــا خبرة الطفل فى ذات الموضوع إما معدومة وإما جزئية ولكنها فى أغلب الأحـــيان لا تعادل خبرة المعلم. فإذا فهمنا الاتصال على أنه لقاء بين خبرتين، كان من الضروري على المعلم أن يهيئ للطفل فرص متنوعة للتعلم. والتى ساهمت فى تكوين خبرات المعلم حتى يمكن للطفل اكتساب الخبرة التى تشبه خبرته، أو تقترب مـــنها فيتم الاتصال والتفاهم بينهما. أما إذا أكتفي المعلم بالإلقاء والشرح النظري، اكتـــسب الطفـــل خبرة نظرية مجردة تنقصها أبعاد كثيرة فلا يتحقق الاتصال بين هاتين الخبرتين ولا يتم التعلم على النحو المرجو.

والمفهـــوم الثانـــي الذى يؤكده ديوى فى وصفه لعملية الاتصال هو المشاركة وتـــنطوى علـــى أمـــرين أساسيين هما التفاعلية والحرية. ولن تتأتى حرية تكوين

الخبرة للطفل إلا إذا عمل المعلم على تنويع مجالات اكتساب هذه الخبرة حتى يأخذ كـــل طالب من الخبرات المتاحة له. ما يتفق مع ميوله واستعداداته حتى نحقق مبدأ تكافؤ الفرص فى الاختيار والتعلم.؟

أمـــا الأمـــر الثاني الذي يستخلص من تعريف ديوى للاتصال، فهو تأكيده على مـــبدأ التفاعلـــية فـــى الحصول على الخبرة فالتعليم السليم يتم عن طريق الممارسة الإيجابـــية الفعالـــة فيسعى إلى اكتساب الخبرة ولا يأخذ منها موقفاً سلبياً، كأن يستمع إلـــى المحاضـــر فقـــط أو ينصت إلى الشرح. ويعنى ذلك أيضاً وضوح الهدف الذى يسعى الطفل إلى الوصول إليه أو المشكلة التى يريد أن يتوصل إلى حل لها. ووجود الحاجـــة والدافـــع إلى التعلم، وعليه فإن فهم المعلم لعملية الاتصال على هذا النحو، يجعلـــه يـــدرك أن التعليم لن يحقق الغاية من الاتصال إلا إذا عمل المعلم على توفير هـــذه المجـــالات، ومراعاة هذه الظروف التى تؤدى إلى التعليم واكتساب الخبرة، فلا تستعمل وسائل الاتصال كأدوات للتدريس بقدر ما تستخدم كوسائل للتعليم.

مهارات الاتصال التربوي Educational Communication Skills :

إن تحديـــد مهـــارات الاتصال فى العملية التعليمية يتطلب تحليلاً دقيقاً لعملية الاتـــصال مـــع الأخـــذ بعين الاعتبار أن هذه المهارات تمثل وحدة متكاملة وأبرز المهارات التى يجب على المعلم امتلاكها لإنجاح عملية الاتصال هى :

أولاً: مهارة تحديد الأهداف التعليمية وتوضيحها Setting Instruction Objectives:

هـــذه المهـــارة تـــسبق عملية الاتصال التربوي، حيث يمثل الهدف التعليمي السلوك المراد تحقيقه عند المتعلم، وينبغي أن تكون الأهداف تناسب قدرات المتعلم وإمكاناتـــه، ويجـــب أن يكـــون المتعلم واعياً ومدركاً لما يتعلمه، ويستطيع المعلم توضيح أهدافه بطرق عدة منها:

أ – أن يخبرهم بهذه الأهداف مباشرة.
ب- أن يفرض عليهم نماذج من المهارات التى يتوقع منهم اكتسابها.
ج- أن يطرح على المتعلمين أسئلة تتعلق بهذه الأهداف.

ثانياً: مهارة إثارة الدافعية Motivation Arousal Skills:

وتعنـــى الدافعـــية الـــرغبة فى التعليم. وتوافر الدافعية يؤدي إلى حدوث تعلم فعـــال، ومـــن هـــنا يبرز دور المعلم فى إثارة الدافعية، حيث هناك أساليب مختلفة لإثارة الدافعية منها:

- ربــط الأهــداف بالحاجات النفسية والعقلية والاجتماعية للمتعلم حتى يتناسب النشاط التعليمي مع قدرات وخصائص المتعلمين.
- تنويع الأساليب والأنشطة.
- اشتراك المتعلمين فى التخطيط لعملية التعليم.
- ربط النشاط التعليمي بالمواقف الحياتية للمتعلمين.
- مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- طرح الأسئلة بحيث يثير اهتمام الطلبة ويستحث تفكيرهم.
- تنظيم البيئة المادية لغرفة الصف.
- استخدام الوسائل التعليمية المناسبة.
- استخدام أساليب التعزيز المناسبة.
- تعريف المتعلمين بمنهاج التعليم.

ثالثاً: مهارة الإدارة الصفية الفاعلة Classroom Effective Management:

هــي مجمــوعة مــن النشاطات التى يسعى من خلالها إلى إيجاد وتوفير جو صــفي تــسوده العلاقــات الإيجابية وتعد حلقة الوصل بالنسبة لمهارات الاتصال التــربوي حــيث تمثل عملية التعليم تواصلاً وتفاعلاً دائماً بين المعلم وبين الطلبة بعضهم بعضاً.

وقــد أكــدت الدراسات على ضرورة إتقان المعلم مهارات التواصل والتفاعل الصفي (وسنأتي بالتفصيل على ذلك فى البحث من هذا الفصل).

رابعاً: مهارة تحديد واختيار الأساليب والإجراءات التعليمية Instructional Procedures:

تتــضمن هذه المهارة مجموعة من الأنشطة التعليمية المنظمة والتى من شأنها تحقــيق الأهــداف التربوية بأقصر وقت وأقل جهد ممكن ولا يمكن اعتبار طريق محــددة أو أســلوب مــا بأنه الأسلوب الأمثل للتعليم ولكن يمكننا وضع مواصفات للأســلوب التعليمــي المناســب وعلى ضوئها يمكن اختيار ما يناسب من الطرق والأساليب وهذه الشروط هي:

- مناسبة للحاجات وخصائص الطلبة.
- مناسبة لطبيعة المادة الدراسية.
- مناسبة للإمكانات المادية والبشرية المؤثرة فى البيئة المدرسية.

خامساً: مهارة التقويم Evaluation Skills:

وتمــثل مهــارة الــتقويم مكانة هامة فى عملية الاتصال التربوي وهى بمثابة التــشخيص والعــلاج حــيث تهدف إلى تحديد مدى التقدم الذى أحرزه الطالب فى الوصــول إلــى الأهــداف التعليمية، ومن الأساليب التقويمية التى يجب أن يتقنها المدرس:

الاتصال والتعليم:

الاتــصال والتعلــيم كلمتان متجانستان متقاربتان وبصفة عامة أسهمت وسائل الاتــصال الحديثة فى زيادة كم المعرفة ووصول هذه المعرفة إلى مناطق جغرافية كــان يصعب على المدرسة الوصول إليها، كما أتاحت الفرصة أمام كافة جماهير المجتمع للوصول إلى مناهل العلم والثقافة الأساسيين، مما دعى الكثير من الباحثين توجــيه اهــتمامهم لدراسة التأثير المتبادل المباشر والمتزايد لوسائط الاتصال فى التعليم.

إلا أن بــين بعــض العاملين فى مجالي التعليم والاتصال (الإعلام) نوعاً من التنافــر والضيق، فكل منهما يضع الآخر موضع اتهام، بدلاً من تعاونهما. فبعض العاملــين بالتعلــيم يــرون فــى الاتصال ووسائله أجهزة قد تصرف الأطفال عن الــدروس والتحــصيل، وتفــسد قيمهم، وتدمر أخلاقهم. بينما يرى بعض العاملين بالاتــصال أن رجــال التعلــيم جامــدون، يفرضون المعرفة على الطفل بالقسوة والضغط حتى يضيق بها.

ولو أن هذا البعض من رجال التعليم أدركوا أن أجهزة الاتصال تعد وسائل تعليمية وأجهزة تربوية، عن طريقهما يمكن الوصول إلى جماهير الأطفال داخل المدرسة وخارجها، ومن الممكن الاستعانة بها بشكل واسع على مهامهم الجليلة، ولو أدركوا هذا لمدوا أيديهم إلى رجال الاتصال، وبنوا جسوراً من الود والتعاون معهم.

لو أن ذاك البعض من رجال الإعلام آمنوا بأن (التعليم) و(التربية) من المهام الموكــولة إلــى أجهــزة الإعلام ضمن رسالتها التي تتضمن فوق ذلك (الإعلام) والتثقيف والتسلية والترقية، لو آمنوا بذلك، لاستثمروا هذا السلاح الخطير الذي بين أيديهم لتنشئة الأجيال الجديدة على أساليب قويمة.

وتختلف طبيعة العلاقة بين الاتصال والتعليم ونوعية مشكلاتها فى الدول المتقدمة عنها فى الدول النامية بحكم ما بين المجموعتين من اختلاف نظم الاتصال والتعليم وسياقها الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والسياسي. فالدول المتقدمة عامة تنعم بالوفرة النسبية بل بالفائض أحياناً – فى ثروتها وأنشطتها الاقتصادية وعلمها وتكنولوجيتها ومعلوماتها ووسائل إعلامها ونظمها التعليمية وممارستها الديموقراطية وتغيرها لإثباتها ورعايتها لأطفالها وأمنها واستقرارها وضوابطها وقواعد السلوك الاجتماعي فيها فضلاً عن استقلالها الثقافي وعن الوضوح الفكري. نسبياً كذلك – بشأن رؤيتها الاجتماعية وخطواتها نحو المستقبل والقيمة التربوية في الاتصال راسخة فيها سلفاً ودور الاتصال فى التربية مسلم به قولاً وعملاً وتكامل جهود المعلمين فى المدرسة مع جهود العاملين بالاتصال خارج المدرسة من اجل تربية الطفل صار واقعاً لا يحتاج إلى جدال وإذا كان الطفل فى العاشرة من عمره فى أوربا مثلاً يقضى أربعاً وعشرين ساعة أسبوعياً فى مشاهدة التلفاز – كما تشير إلى ذلك إحدى الدراسات – فإن أكثر ما يعرض له برامج تربوية مدروسة ومنسجمة فى معظم الأحوال مع ثقافة مجتمعه واتجاهاته ومعظمها من صنع خبراء وفنين فى التربية أو لهم الإلمام بالتربية. وحتى البرامج وكذلك الأفلام التى يتم تصميمها وتنفيذها لغير الأطفال اغلبها ضوابط أسرية ومجتمعية وقانونية أحياناً تجعل التعرض لها من جانب الطفل مشروطاً أو محدوداً للغاية ومع هذا فإن المدرسة قد نجحت فى استيعاب جزء من البرامج التلفزيونية بين جدرانها وفى صلب عملها كما أنها أى المدرسة، تتحمل مسئوليتها فى تعليم أطفالها كيف يتعاملون مع وسائل الاتصال وكيف يميزون بين المفيد وغير المفيد فيما يقدم لهم وكيف يتحيزون فى معظم الأحوال لما ينفع ويفيد.

وفى كل الأحوال فإنه يوجد بين التعليم والإعلام فى كل دولة عربية خيوط أو خطوط اتصال وتعاون كثيرة ولعل أهم هذه الخيوط وأكثرها بداهة ما يقدمه نظام التعليم لنظام الاتصال من طاقة عاملة متعلمة فنية وإدارية تقوم بتوجيهه وتشغيله ومن جمهور يستقبله ويستفيد منه ويروج له وربما يعود فيقدم هو له – أى لنظام الاتصال تغذية راجعة ينمى بها قدرته ويصحح مساره وعلى هذا الأساس فإنه بقدر ما يكون نظام التعليم جيداً كفؤاً تكون جودة نظام الاتصال وكفايته " إرسالاً واستقبالاً وتغذية راجعة.

علاقة الاتصال بالتعليم في رياض الأطفال :

يمكـــن توظيف وسائل الاتصال فى دور الحضانة ورياض الأطفال والمدارس على النحو التالى:

- تـــسهم الروضـــة بـــدور فـــى تربية الأطفال إلى جانب إسهامات الأسرة فى المـــرحلة الممـــتدة مـــن سن الثالثة إلى نهاية السنة الخامسة من عمر الطفل وتتولـــى الأســـرة والروضـــة فـــى تلك المرحلة مهمة تأهيل الطفل اجتماعياً وتـــربوياً طـــبقاً للـــثقافة السائدة فى المجتمع فالطفل منذ ولادته كائن مكتسب لعـــادات خاصـــة اســـتجابة للمؤثرات الخاصة التى يتعرض لها وتبعاً لنوعية البيئة والأسرة المحيطة به مباشرة.
- فهـــو عـــن طريق الكبار يتعلم الأنماط السلوكية المقبولة فى مجتمعه كما أن وسائل الاتصال – كالتليفزيون. بما تعرضه من معلومات ومعارف فى رسائل وبـــرامج متخصصة مقدمة للأطفال تساهم فى تعليم أطفال الروضة ما يفيدهم وخلال عملية التأهيل الاجتماعي للطفل تحوله من الأنانية والذاتية إلى شخص اجتماعـــي تـــسهم الروضة بدور هام فيها لذلك فمن الضروري وجود الطفل بينهم حتى تتم التهيئة على الوجه المأمول.
- يقـــع علـــى عاتـــق وســـائل الاتصال دور كبير فى توفير الفرص التعليمية والتـــربوية التي تساعد هذه المرحلة على تنمية الذكاء لدى الأطفال فتقوم هذه البـــرامج بدور المساند للروضة والأسرة فى توجيه الأطفال تربوياً وتزويدهم بالأنماط السلوكية الصحيحة وبذلك تعزز دور الروضة التربوي.
- وبواسطة القصة يمكن لطفل الروضة اكتساب بعض القيم والمفاهيم والعادات الحـــسنة. شـــريطة أن تراعى هذه القصص النمو اللغوي عند الطفل، مركزة على الجمل الاسمية التي تهتم بأسماء الذوات، والأسماء المحسوسة ثم الأفعال المحـــسوسة والجمـــل البـــسيطة فى التراكيب والابتعاد عن الأسماء المجردة والأفعـــال ذات المدلـــول غير الحسي ويفضل عرض القصة على هيئة أفلام (كارتونية) بما تحويه من عناصر جذب الأطفال.
- الاهـــتمام بالوســـائل التـــى تحوى ألعاباً أو القائمة على استخدام الألعاب فى توصيل رسالتها لأن أطفال هذه المرحلة يميلون للعب ميلاً شديداً ولإشباع هذا المـــيل يـــتطلب من وسائل الاتصال التى تخاطب هذه المرحلة التركيز على أســـاليب اللعـــب المـــرغوب فيها . فبخاصة التى تعتمد على الفك والتركيب وأثرها فى تنمية الذكاء.

القيمة التربوية للاتصال :

لـــيس مـــن المبالغة التسليم بأهمية هذه القضية للكثيرين من الأباء والأمهات والمـــربين وذلـــك لكثـــرة النقد الموجه لوسائل الاتصال لما لها من أثار سلبية فى تربية الأبناء.

وعلـــى الرغم من اشتمال مفهوم وسائل الاتصال للصحافة والإذاعة والتلفاز والوســائل الأخـــرى. إلا أن معظـــم مـــا يقال عن الإمكانات التربوية أو الآثار التربوية، يكاد يرتكز على وسيلة واحدة فقط وهى التلفاز بصفة خاصة.

وفيما يلي سنحاول أن نلتقط بعض المظاهر أو القضايا التي يمكن من خلالها أن نعرض القيمة التربوية لوسائل الاتصال بالنسبة للأطفال:

فلـــيس فى استطاعة الإنسان مهما بلغ اطلاعه أن يصدر ببساطة حكماً قاطعاً فيما يتعلق بالبرامج التلفزيونية أو غيرها من وسائل الاتصال، فيقول إنها ضارة أو صـــالحة للأطفـــال فهناك من الرسائل (البرامج) أحياناً ما يكون له أثر ضار على بعـــض الأطفال، ولكن بالنسبة لأطفال آخرين تكون ذات فائدة أو قيمة، وفى نفس الظروف السابقة أو بالنسبة لنفس الأطفال فى ظروف مختلفة قد تكون هذه البرامج نفسها ذات أثر طيب.

ويؤثـــر الـــتلفاز علـــى الأطفال فقد يحدث تعديلاً فى قضاء أوقات فراغ الطفـــل وكيفية استعماله للوسائل الجماهيرية الأخرى بشكل يدعو إلى الاهتمام، فقـــد اقـــتطع الـــتلفاز مـــدة طـــويلة من الوقت المخصص للذهاب إلى السينما والاســـتماع للـــراديو وقـــراءة الكـــتب والمجلات المصورة. كما أنه قلل من زمـــن اللعـــب وأحـــداث تأخيراً فى موعد نوم الطفل، وأصبح يتحكم فى وقت فراغـــه.

ويكـــن الأطفـــال عاطفة شديدة نحو التلفزيون فهو الوسيلة الجماهيرية التي تشعرهم بوحشة إذا افتقدوها واضطروا لقضاء بعض الوقت بعيداً عنها ومما تجدر ملاحظـــته أن الاعتـــبار الكبير والأهمية التى تكون للتلفزيون فى نفس الطفل تهبط أثـــناء ســـنوات المراهقة وخاصة عند الطلاب النبهاء حيث يزيد اهتمامهم في تلك الفترة بالوسائل المطبوعة وبالراديو الذي يستعملونه كصوت مؤنس أثناء القراءة أو المذاكرة ويكون له أهمية خاصة.

إن الجانب الأكبر من التعلم الذي يحققه الطفل من التلفاز هو شئ يكتسبه اتفاقاً وعـــن غير قصد ضمن البرامج الخيالية ويعتبر هذا مصدراً هاماً للمعرفة و التعليم

فـــى الـــسنوات التـــي تـــسبق ذهاب الطفل إلى المدرسة لأنه يعطى الطفل الذكي والبطـــيء الفهـــم على السواء حصيلة من مقررات اللغة تعدل ما يحصله نظراؤه الـــذين لم يعاصروا التلفاز خلال سنة تعليمية، وبالمثل فإن الأطفال الذين يشاهدون الـــتلفاز مـــدة طويلة يذهبون إلى المدرسة بحصيلة من الكلمات أكبر من نظرائهم الذين يشاهدون التلفاز قليلاً.

وفـــيما بعـــد يصبح التعليم العرضي من البرامج الخيالية ذا فائدة قليلة بسبب كثرة التكرار وانخفاض المستوى الفكري للبرامج الخيالية، وكذلك المعارف الجدية. وخاصـــة فـــى حالة الأطفال الذين على مستوى مرتفع من القدرة العقلية وإذا كان المراهقون يشاهدون التلفاز طويلاً. فإنهم يكونون متخلفين فى اختبارات المعلومات العامـــة، وفـــى الاختـــبارات المدرسية عن نظرائهم الذين يشاهدون التلفزيون لمدة قصيرة.

وإن نـــوع الصلات الاجتماعية بالأسرة والأصدقاء هو الذي يحدد مدة مشاهدة الطفل للتلفزيون. كما أن هذه الصلات قد توضح اتجاهات أخرى في السلوك.

اتجاهات سير الاتصال داخل الإدارة التربوية :

هناك ثلاث اتجاهات للاتصال هي :

أولاً: اتجاه هابط من أعلى إلى أسفل:

وهـــذا الاتجـــاه غالـــباً ما يأخذ صورة القرارات، أو التعليمات أو الأوامر أو النـــصائح، التـــي دائماً ما تتضمن سياسات العمل وتترجم برامج الخطة فى صورة تعليمات، أو أوامر تنفيذية، قابلة للتنفيذ. ومن ثم فهي هامة جداً، ومحورية لضمان مصلحة العمل، وتحقيق أهدافه.

ويؤدى الاتصال المتجه إلى أسفل تحقيق عدة أهداف منها:

١- إعطـــاء المرءوســـين توجيهات وتعليمات خاصة بالعمل وإفهامهم طريقة أداء العمل.
٢- إعطـــاء المرءوسين معلومات عن الإجراءات والممارسات بالعمل وعن مدى تقدمهم فى الإنجاز.
٣- تحديد أهداف وسياسات العمل للمرءوسين.
٤- نصح المرءوسين ومساعدتهم في حل مشاكلهم.

ثانياً: اتجاه صاعد من أسفل إلى أعلى:

ويتضمن المعلومات، والبيانات والمقترحات، والشكاوى، وردود الأفعال الخاصة بالأفراد (العاملين) تجاه تلك الأوامر أو التعليمات التي يتم استقبالها بمعرفتهم.

وتعد هذه الردود مهمة، حيث يمكن من خلالها الحصول على البيانات والمعلومات، التي تعد المادة الخام الأساسية لاتخاذ القرارات الصائبة، بالإضافة إلى أنها تمثل أيضاً عصب متابعة سير العمل، وبالتالي فهي تستخدم بكفاءة وفعالية في عملية التقييم والمتابعة.

ويهدف الاتصال المتجه إلى أعلى إلى:

١- رفع معلومات عن مشاكل العمل وكيف يتم الأداء.
٢- رفع معلومات عن مدى الإنجاز وعن الزملاء والوحدات والعلاقة بينها.
٣- رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات والسياسات.

ثالثاً: الاتصال الأفقي :

هو كالاتصال الذي يحدث بين زميل وزميل. ومن الطبيعي مثلا أن يميل المدرس إلى التحدث مع زميله المدرس فى المدرسة أكثر من ميله للتحدث والتواصل مع مدير المنطقة التعليمية، وهذا الاتصال يزيد من التواصل بين الزملاء فى العمل وينبغي لناظر (مدير) المدرسة أن يهيئ مناخاً ملائماً لممارسة الاتصال الأفقي.

وعلى أية حال فإن الاتصال فى الإدارة التربوية شأنه فى المجالات الإدارية الأخرى يأخذ أشكالاً مختلفة من الاتجاهات. تنزل الرسالة تارة من أعلى الهيكل الإداري إلى أسفل وتارة أخرى تصعد الرسائل من الأسفل إلى أعلى (من المعلمين إلى مدير المنطقة التعليمية مثلاً). وقد يكون الاتصال أفقياً كالاتصال بين مدير مدرسة ابتدائية ومدير مدرسة ابتدائية أخرى. والإدارة التربوية الفاعلة عادة ما تجعل قنوات الاتصال مفتوحة فى كل الاتجاهات.

مشكلات الاتصال التربوي وطرق التغلب عليها :

إن الحديث عن مثل هذا العنوان واسع لإتساع البيئات الاتصالية واختلاف المرسل والمستقبل وقناة الاتصال، لذلك فإن أى حديث يكون ناقصاً إذا اختلفت

عناصـــر الاتصال، ولكن مهما تكن هذه الصعوبات فى تحديد مثل هذه المشكلات، إلا أن هــناك مشكلات ومعوقات مشتركة فى المجال التعليمي داخل حجرة الصف، ومشكلات ومعوقات فى المجال التربوي ضمن المدرسة عامة.

ومن المشكلات فى المجال التعليمي ما يلي:

١- مجال الاتصال:

ومجال الاتصال يشمل طرفي المكان والزمان اللذين يتم فيهما الاتصال، ولهما تأثير على نجاح عملية الاتصال.

فــضيق حجــرة الدرس، وضعف التهوية والإضاءة والمقاعد ولون الحجرة، ووضـــع الـــسبورة مـــن حيث ارتفاعها ولونها، كل ذلك له أثر سلبي على عملية الاتصال.

ولـــذلك ينبغي على المرسل اختيار المواد والأدوات الملائمة لمجال الاتصال إضافة إلى تنظيم البيئة الصفية بحيث تسهل عملية الاتصال.

٢- الاستعداد:

اســتعداد التلاميذ يؤثر فى مدى تقبل الرسالة، فإذا كان للمستقبل فكرة مسبقة عـــن موضوع الاتصال أو عن المرسل فإن هذه الفكرة ستؤثر على درجة استعداده لتلقي الرسالة.

لذلك فإن على المرسل محاولة زيادة درجة الاستعداد لدى المستقبل بالتشويق.

٣- ضعف أجهزة الإرسال والاستقبال:

إن ضـــعف الحواس وخاصة حاستي السمع والبصر عند المستقبل يؤدي إلى إعاقة عملية الاتصال، لذلك حتى يتجنب المدرس هذا المعيق يجب أن يكون صوته واضـــحاً وكتابـــته واضـــحة مع ملاحظة تلاميذه الضعاف بصرياً وسمعياً ونقلهم للصفوف الأمامية.

٤- عطب قناة الاتصال:

العطـــب فى قناة الاتصال ربما يكون توقف إدارة واحدة من أدواتها بمعني أن مجرد عطب جهاز التليفزيون سيؤدي إلى توقف القناة رغم أنها موجودة.

لذلك على المعلم العناية بالأدوات وصيانتها وتجربتها قبل مواقف الاتصال.

٥- التشويش:

وقد يكون ناجماً عن عدم قدرته فى ضبط الصف، أو عن عدم وضوح صوت المدرس، أو عدم وضوح رسالته، أو عن تشويش خارجي.

لـــذلك حتى يتجنب المدرس هذا النوع من التشويش عليه مراعاة مهارة ضبط الصف التى تحدثت عنها وضبط التشويش الخارجي بإغلاق النوافذ أو التخلص من مصدر التشويش.

٦- المواقف الطارئة:

مـــن هـــذه المواقف ما يتعلق بالمرسل أو المستقبل كالمرض مثلاً، أو احتكار تلميذ بآخر أو أحداث حركة مفتعلة من أحد التلاميذ، أو حدوث رعد، أو زلزال أو انقطاع التيار الكهربائي، وغيرها من العوامل المفاجئة.

وعلـــي المرسل أن يكون لبقاً فى مواجهتها وحكيماً فى التعامل معها بما لديه من مرونة وخبرة.

٧- عدم إتقان المرسل لمهارات الاتصال الأساسية:

مـــثل: التحدث بلباقة وطلاقة ووضوح، مهارته فى الكتابة مهارته فى استخدام الوســـائل التعليمـــية، مهارته فى إثارة التفاعل الصفي وطرح الأسئلة ومهارته فى إتقان مادته العلمية ... وغيرها من المهارات التى تحدثت عنها سابقاً.

ويكـــون الـــتغلب علـــيها بالـــتدريب المستمر للمعلمين أثناء الخدمة على هذه المهـــارات إضافة إلى أنه يجب اختيار المعلمين أساساً من المؤهلين تربوياً وعلمياً لممارسة مهنة التدريس.

وخلاصـــة القـــول: أن هـــناك معـــيقات تـــتعلق بالمرســـل أهمها عدم إتقانه لمهـــارات الاتـــصال التـــربوي الأساســـية، وهناك معيقات تتعلق بالمستقبل أهمها عـــدم إتقانـــه مهـــارة الاســـتماع والتفسير، أو ضعف بعض حواسه خاصة السمع والبصر.

وهـــناك معيقات تختص بالرسالة مثل عدم وضوحها ودقتها وسلامتها العلمية وملاءمـــتها لمـــستوي التلامـــيذ وانسجامها مع حاجاته وهناك معيقات تتصل بقناة الاتصال مثل تعطلها أو عدم مناسبتها للرسالة.

وهـــناك معـــيقات تـــتعلق بالبيـــئة الصفية مثل: التهوية وترتيب المقاعد والإضـــاءة وعـــوامل التشويش الداخلية والخارجية إضافة إلى بعض المواقف الطارئة.

أمـــا كيفية التغلب عليها فيكون بتلافي هذه المعيقات مع التوصية باستمرارية التدريب أثناء الخدمة للمدرسين.

طرق تحسين مهارات الاتصال التربوي :

ينبغـــي تـــدريس علم الاتصال التربوي لطلاب كليات المجتمع وكليات التربية والتـــى تهـــتم بتخريج المعلمين نظرياً وعملياً من خلال برامج التربية العملية. لأن التدريب على مهارات الاتصال من العوامل الهامة التى تساعد على فعالية الاتصال وتحقيق أهدافه، وأهم هذه المهارات ما يلي:

١- تـــدريب الطـــلاب علـــى فـــن الحديث حتى يكون الحديث الصادر عنه جاداً وموضـــوعياً، وعن طريق هذا التدريب يستطيع الطالب عرض موضوعه أو مـــادة حديـــثة بـــشكل واضـــح وبلغة سليمة لا تحتمل تأويلاً أو غموضاً لأن غموض الرسالة يؤخر إنجازها.

٢- تـــدريب الطلاب على الإنصات الجيد والإيجابي وكيفية تحقيقه، فهذه المهارة من مهارات الاتصال الهامة وتحقيقها يؤدي إلى اتصال جيد وقد يعتقد البعض أن الإنصات عملية تلقائية لا تحتاج إلى تدريب. وهذا خطأ، ذلك أن الإنصات لا يـــتم إلا بتركيز المتصل به لكلام المتصل لأن الإنصات مثله مثل الحديث الموضـــوعي يقضي على اللبس والغموض والتأويل فى الفهم، إضافة إلى أن الإنـــصات الجيد يجعل المتصل به يستوحي المعني من تعبيرات وجه المتكلم وحركاته إضافة إلى كلماته.

٣- تدريب الطلاب على القراءة السريعة التى لا تستغرق وقتاً طويلاً والتى تمكن الطالب من استيعاب الأفكار الرئيسية للموضوع.

٤- تدريب الطلاب على الكتابة الموضوعية المحددة نظراً لما لوحظ من أن أكثر النـــشرات والتقاريـــر والخطابـــات وغيرها تخرج فى كثير من الأحيان عن الموضوعية فى عرضها للموضوع، كما أن اللغة المستخدمة تكون أحياناً غير واضحة وغير سليمة وهذا يعيق عملية الاتصال.

٥- الـــتدريب على مهارة التفكير المنطقي السليم: ولعل ما يساعد فى تحقيق هذه المهـــارة لدى الطلاب أن المواد التى يقومون بتدريسها من أهم أهدافها تكوين التفكير الناقد.

فتنمـــية التفكير السليم تساهم فى فعالية الاتصال لأن التفكير محك أساسي فى كل عملية اتصال.

٦- القدرة على توظيف اللغة بأشكالها المختلفة فى التأثير بالآخرين.

٧- القـــدرة على التفاعل مع الآخرين والتفاهم معهم مسترشداً بحاجاتهم وقدراتهم وخصائصهم.

٨- إقامة علاقات ودية وحميمة مع الآخرين.
٩- توظيف مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية في بناء جسور التواصل الفعال وتحقيق علاقات بناءة مع المعلمين والمجتمع المحلي.

أهم الإستراتيجيات التي تستخدمها المعلمة لتنمية التعبير والتواصل للطفل :

أولا: بناء بيئة إيجابية داعمة Establish a positive and supportive climate:

عملية ضبط الأطفال وإدارة سلوكهم، تتطلب توجهات تربوية واضحة، تراعي احتياجات الأطفال الأساسية للتعبير عن أنفسهم ومشاكلهم. ومن إحدى هذه التوجيهات الأساسية، التوجه الذي يؤكد على توفير بيئة تربوية إيجابية وداعمة، حيث يعتمد هذا التوجه على استعمال المحفزات الخاصة والدقيقة مع الطفل، كوسيلة للمعززات الإيجابية، سواء أكانت لفظية أم كتابية، أو أمام الأطفال الآخرين أو بشكل فردي، واحد لواحد (Smith & Rivera, 1995) سميث وريفيرا (١٩٩٥) يقترحان أن يستخدم التعزيز الإيجابي الخاص في كل مرة يظهر فيها السلوك المقصود تقويته. ثم لاحقاً كلما أظهر الطفل محاولة لتكرار السلوك المرغوب كمحاولة منه للتعلم، يمكن عندها التي تستخدمها المعلمة، أثناء إجراء عملية التعليم، من خلال المحافظة على صوت مريح أو محايد، كردة فعل على تنفيذ الطفل للسلوك المطلوب، تساعد على تخفيف الطفل للسلوكيات غير المقبولة اجتماعياً داخل وخارج قاعة النشاط.

ثانيا: تنظيم قاعة النشاط Activity Arrangement:

تشير الأبحاث إلى أهمية إعداد وتنظيم قاعة النشاط بما لذلك من نتائج قوية في إدارة وضبط سلوكيات الأطفال السلبية. إذ تذكر هويرنزس (Guernsey, 1989) في دراستها، أن الطريقة التي تنظم فيها المعلمة قاعة النشاط، تعمل على تغيير سلوك الأطفال للأفضل. فهي تقترح مثلاً، أن يكون ترتيب المقاعد ومناضد الأطفال بطريقة تقلل احتكاك الأطفال في الخزائن والرفوف، وكذلك أن تكون بعيدة – على قدر الإمكان – عن الأبواب والنوافذ. هذا من شأنه أن يقلل من المشتتات الجانبية الخارجية الممكنة، وبالتالي يساعد الأطفال على التركيز في مهماتهم التعليمية بشكل أفضل. كما أنه من المفضل ترتيب أماكن الوسائل التعليمية والأدوات، حسب نسبة وطريقة استعمالها من قبل المعلمة أو الأطفال فالأدوات والوسائل التي تستعملها المعلمة بكثرة، يجب وضعها قريباً من متناول اليد، بينما

يـــتم إبعاد الوسائل غير المهمة أو قليلة الاستخدام عن متناول الأطفال، حتي تمنعهم من الاحتكاك.

إضـــافة إلى الملاحظات التى أشارت إليها جويرنزي (Guernsey, 1989) فى دراســـتها، فقد ذكر شورز وآخرون (١٩٩٣) ملاحظات شبيهة حول البيئة الصفية. إذ أنهـــم لاحظـــوا مـــن خلال الدراسة التى قاموا بها، أن ترك مسافات أكبر بين الأطفـــال يـــؤدي إلى التقليل من حدوث السلوكيات المزعجة والفوضي، ويزيد من نـــسبة تركيز المعلمة وانتباها إلى أطفالها، فى هذا الوضع، إي اقتراب الأطفال إلى بعضهم البعض بشكل كبير، يؤدي على ما يبدو، إلى تشتتهم، بسبب صعوبة تركيز انتـــباههم فى شرح المعلمة، وإيلاء الانتباه إلى ما يدور حولهم من إزعاج زملائهم فى آن واحد.

ثالثا: وضع القوانين Setting Rules:

تعتبـــر القوانين من الدعائم الأساسية للإدارة الناجحة فى العملية التربوية. إذ يؤكدا سميث وريفيرا (١٩٩٥) على أهمية توضيح التوقعات والقوانين، التى تبينها المعلمـــة مع أطفالها بشكل قاطع لا مجال للشك فيها. يجب على المعلمة أن توضح لأطفالهـــا ومـــنذ بدايـــة الـــسنة، ما هى السلوكيات المقبولة المتوقع منهم تنفيذها، والسلوكيات غير المقبولة التى يجب عليهم تجنبها. فالأطفال يحتاجون إلى القوانين الواضحة، لأنها تزودهم بالمعايير اللازمة للسلوكيات المقبولة اجتماعياً.

وتـــشير الدراســـات إلى أن هناك عوامل هامة، يجب على المعلمة أن تأخذها بعـــين الاعتـــبار، عـــند القـــيام ببناء قوانين للتعامل داخل قاعة النشاط، ومن هذه العوامل:

- أن تكـــون القوانـــين قلـــيلة العدد، والعدد الملائم للقوانين الصفية فى رياض الأطفال، عادة يتراوح ما بين ٤ إلى ٦ قوانين.
- أن يكون القوانين واضحة وسهلة الفهم.
- أن تحتوي القوانين على "مطلب واحد" فقط فى كل قانون.
- مـــن المحـــبذ صـــياغة القوانين بطريقة إيجابية لغوياً، أى الامتناع على قدر الإمكان عن استخدام قوانين تبدأ بكلمات مثل، ممنوع، أو لا تفعل ... الخ.
- من المهم أن تقوم المعلمة بتعليق القوانين أمام الأطفال، بعد أن يكون قد كتبتها علـــى لـــوحة كبيرة وبخط كبير وواضح والصور معبرة عن الأفعال المقبولة وغير المسموح بها.

- العمـــل على متابعة القوانين بشكل متواصل وبدون تمييز حتى يتم تثبيتها عند الأطفال.
- العمل على صياغة القوانين بلغة بسيطة، مباشر وسهلة المتابعة.

رابعاً: إدارة الأعمال المقعدية Seatwork Management:

عندما يبدأ الأطفال العمل على تنفيذ تدريبات، أو مهمات باستخدام المناضد أو المقاعد، تبدأ المواقف. وقد أشارت الدراسة التى قام بها انجلرت وآخرون (١٩٩٢) إلـــى أهمية إدارة المعلمة للنشاطات والتمارين التى يقوم بها الطفل فى مقعده. فهم يـــؤكدون أنـــه إذا عملت المعلمة على مراقبة نشاطات الأطفال المقعدية بحذر، فإن ذلـــك سيـــضمن بقاء الطفل مركزاً فى مهمته، وبالتالي يؤدي إلى إدارة جيدة بقاعة النـــشاط. فالاستراتيجيات التي تطبقها المعلمة على مستوي الإدارة المقعدية، تتطلب مـــنها القـــيام بالتجول بين الأطفال بشكل طبيعي، وأن تعمل على مساعدة الأطفال الـــذين يستـــصعبون فى حل تمارينهم مع توفير الإمكانيات التى تزودها الدراسات والأدبـــيات المتعلقة بتلك التوجهات النظرية المبنية على دراسات وتجارب ميدانية عـــندما يـــتم تطبـــيقها من قبل المعلمة بالشكل المدروس بدقة، فإنها – بلا شك – ســـتؤدي إلـــى نـــتائج إيجابـــية ملموسة. فإذا تمت السيطرة على عمليات الإزعاج والفوضـــي، مـــن خـــلال القيام بإجرءات وقائية منذ البداية، فإن هذا سيوفر على المعلمـــة الكثيـــر مـــن الـــوقت الـــضائع، ويخفف من حدة التوتر والضغط لجميع الأطراف، كما يزيد من ثقة الطفل بقدراته وبذاته وكذلك يحفظ له كرامته.

أن افـــضل الاستراتيجيات التى يمكن أن تقوم بها المعلمة لضبط الصف (قاعة النشاط)، تعتمد بالأساس على وسائل الوقاية المختلفة. ومن هذه الوسائل توفير جو إيجابي من خلال تزويد الأطفال بتعزيزات إيجابية خاصة ومحددة، وإجراء أسلوب التفاعل التبادلي، وتنظيم الصف من الداخل ووضع القوانين التى تنظم طريقة عمل الأطفال وتظهر السلوكيات المطلوبة، أيضاً تعتبر من الاستراتيجيات الوقائية الهامة التى يحتاجها الأطفال بشكل دائم. كما وتستخدم إدارة المهمات المقعدة (Seatwork Management). لإشـــغال الطفـــل فـــى مهماته والمحافظة على تركيزه، بدلاً من انـــشغاله فـــى حـــل صراعات أخري نابعة عن المشاكل السلوكية الطفولية. وبناء علاقات إيجابية مع الأطفال على المستوي الشخصي، خاصة مع الذين قد يتسببون فـــى مـــشاكل ســـلوكية، ويعتبر أمر هام وقد تساهم تلك الطرق بشكل خاص، فى

الـــسيطرة علـــى سلوك هؤلاء الأطفال، وبالتالى إبعادهم عن التورط مع الآخرين بسهولة.

أخيـــراً: علـــى المعلمـــة أن تعطـــي البدائل لأطفالها لطرق حل الصراعات ومـــواجهة مواقف العنف والعدوان، وذلك من خلال توفير فرصة تقوم بها المعلمة بالـــنمذجة وبتمثـــيل الأدوار لكيفية التعامل مع المواقف المختلفة. هذا من شأنه أن يـــساعد هـــؤلاء الأطفـــال على التأقلم مع الآخرين والتفاعل معهم إيجابياً ويجنبهم التدهور فى علاقاتهم مع المعلمة وزملائهم.

٧

الفصل السابع
التفاعل الاجتماعي

الفصل السابع
التفاعل الاجتماعي

تفسير التفاعل الاجتماعي :

تعتبـــر عملـــية الـــتفاعل الاجتماعـــي أساســـاً لعملـــية التنـــشئة الاجتماعية Socialization، حـــيث يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التـــي تـــنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع الواحد، فى إطار القيم السائدة والثقافة والتقاليد الاجتماعية المتعارف عليها.

ويعرف التفاعل الاجتماعي بالتأثير المتبادل بين فردين، بحيث يؤثر كل منهما فـــى الآخر ويتأثر به، وتصبح بذلك استجابة أحدهما مثيراً للأخر، ويتوالى التبادل بين المثير والاستجابة إلى أن ينتهي التفاعل القائم بينهم.

والأصل فى العلاقات الاجتماعية أنها علاقات شخصية بينية، وتعرف العلاقة التـــى تنـــشأ بـــين شخصين أو أكثر بالصلة المتبادلة التى تنشأ بينهما نتيجة لتأثير أحدهما فى الآخر وتأثره به.

ولذا يعد التفاعل الاجتماعي أساس العلاقات الاجتماعية التى تنشأ بين الأفراد، فعـــندما نقرر أن علاقة اجتماعية نشأت بين فردين، فإننا نقرر هذا بعد أن تكون قد شاهدنا مراراً ما يقوم بينهما من تفاعل، أى ما يصدر عن كل منهما من سلوك فى مواجهته للشخص الآخر، وما ينتج لكل منهما من حصيلة نتيجة لوجود الأخر، وما يقوم بينهما من تواصل.

ويـــنطوي الـــتفاعل علـــى أمور متعددة ومختلفة، وذلك لأن لكل فرد رصيداً ضخماً من أنماط السلوك التى يمكن أن تظهر فى علاقته بفرد آخر.

فالتفاعل داخل نطاق الأسرة إنما هو تفاعل داخل النسق، ومن هنا فإنه تفاعل متـــبادل يـــتفق ودور كـــل فـــرد من أفراد النسق، ويتأثر بما يسود هذا النسق من ظروف، ويتأثر كذلك بما يسود الأنساق الأكبر من متغيرات.

فـــالأم هـــى كذلك لكونها أم لأبناء، كما أنها زوجة لرجل هو بدوره النموذج الأبوي لنفس الأولاد، ومن هنا فإن تمايز دور الأم عن دور الأب عن دور الأبناء هو (تناحر) لوحدات لا يتم فهمها إلا من خلال الكل.

والكـــل فـــى هـــذا إنما تتفاعل وحداته (تفاعلاً متبادلاً)، يؤثر كل منها ويتأثر بـــوحدات النـــسق الأخرى تؤثر الأم – على سبيل المثال – فى الأبناء وتتأثر هى بـــالأب، كمـــا تؤثـــر فيه، كما يتأثر كل من الأب والأم بالأبناء، وبمراحل نموهم الخاصة وخصائص شخصياتهم النوعية. ولذلك يكون التفاعل خلال هذا الكل تفاعل متبادلاً.

ويتميـــز هـــذا النـــسق الكلي عن غيره من الأنساق الأخرى بأن التواصل فيه تواصـــل مباشـــر وحميم ومعايشة وجها لوجه، معايشة وجدانية ومعرفية وسلوكية فكل من التواصل والتفاعل يتسمان بالعمق والشمول.

وإذا حللـــنا عملـــية الـــتفاعل الاجتماعـــي فى بناء نماذج الشخصية نجد أن الشخـــصية كمـــا يقول "عادل الأشول" هى نتيجة لأنواع من الخبرات التى عاشها الفـــرد بحكم مشاركته فى علاقات شخصية حميمة مع أعضاء آخرين من جماعته وأن القـــدرة علـــى تمثيل دور شخص آخر (تقمص الدور) والتى تعتبر عملية لها أهميـــتها فـــى التفاعل الاجتماعي لا يمكن أن تذهب بعيداً، وذلك لأن القيام بها من المهـــم أن يكـــون مشروطاً بالتناظر الثقافي بين الشخصيتين، بمعني أنه كلما كان هـــناك تفاوت ثقافي بين الشخصيتين كلما كانت التفاعلات الرمزية بينهما أقل، ففى حـــين نجد أن الحاجات النفسية الأولية مثل (الجوع – الجنس – الحماية الاستقرار) قـــد ينـــشأ عنها تفاعل اجتماعي أولى بين الأفراد، إلا أن هذه التفاعلات غير كافية لكـــى تشكل نمو شخصية الفرد واتجاهه، وذلك لأن الكائن الإنساني لا يتفاعل فقط مـــع الأفـــراد والآخرين فى الجماعة، بل ويتفاعل أيضاً مع المحتوى الجماعي أو التراث الاجتماعي.

كمـــا ينظر البعض للتفاعل الاجتماعي على أنه الفعل ورد الفعل المتبادل بين الأشـــخاص. فخلال عملية التفاعل الاجتماعي يتبادل الأشخاص المتفاعلون عملية التأثير والتأثر.

فجميع عمليات التفاعل الاجتماعي تتضمن عملية الاتصال communication التـــى تـــتم من خلال الكلمة المنطوقة أو المكتوبة أو من خلال الحركات التعبيرية للجـــسم، وأن الرموز تمثل شكلاً عملية الاتصال لأى نوع من التفاعل الاجتماعي، ويـــضاف إلـــى ذلـــك أنه لكى تصبح عملية بين الأفراد المتفاعلين ناجحة يجب أن يكيف كل منهما نفسه مع الآخر.

وأســـاس الـــتفاعل الحركة المستمرة، إذ أن هناك التأثير، فكما أن الفرد يتأثر بغيره فهو فى الوقت نفسه يؤثر فى غيره.

ويدور هذا التفاعل بين الأفراد حول موضوعات معينة، تؤدى فى النهاية إلى تكــوين مجموعة من العادات، والأفكار، والاتجاهات، والميول، العادات والأساليب التى توجه الفرد.

إن أهــم أشكال السلوك الاجتماعي الضروري للتوافق الاجتماعي تظهر وتبدأ فى النمو فى هذه المرحلة من سن (٣ : ٦) سنوات. إلا أنها لا توجد بالدرجة التى تكفــى لنجاح الطفل فى حياته الاجتماعية في بداية المرحلة، فالطفل فى سن الثالثة مــن العمــر لا يــدخل فى تفاعلات اجتماعية مع الأطفال الآخرين إلا قليلاً جداً، ويــزداد هــذا التفاعل تدريجاً بعد الثالثة، حيث تعتبر الفترة الممتدة من الثالثة إلى الثالثة إلى السادسة أهم فترات التطبيع الاجتماعي للطفل، حيث تظهر صفات مثل: (الــسيطرة – القــيادة – الاعــتماد – الانسجام مع الآخرين – الطاعة – الإذعان لرغبات الآخرين)، وجميعها تعتمد على البيئة وعلاقات الطفل فيها.

إن فهم سلوك الطفل بأبعاده ومظاهره المختلفة، ومعرفة العوامل المؤثرة سلبياً وإيجابــياً وتفهم أنسب أساليب التنشئة الاجتماعية والقدرة على الحكم على السلوك وتقــويمه وتوجــيهه ليصبح سلوكاً اجتماعياً هادفاً يعتبر مهم فى سيكولوجية النمو، فــإن أهــم أهداف سيكولوجية النمو رعاية النمو الاجتماعي بما يحقق سعادة الفرد وسلامة المجتمع، ولقد تعرض معظم علماء النفس لدراسات النمو المختلفة بما فيها النمو الاجتماعي والتفاعلات التى تحدث بين الأفراد.

فالطفل يجب أن يتفاعل مع الآخرين من حوله، وإذا لم تتح له هذه الفرصة، فلن تكــون لديه القدرة على تغيير العقلية التى تكونت عنده نتيجة الحالة الفردية التى نشأ عليها، فالتفاعل الاجتماعي يؤدى إلى تضارب أو تعارض أو خلاف ومناقشة حقائق مشتركة. مما يجعل الطفل يحاول تعديل بنياته العملية ليتكيف ويتوافق مع الآخرين.

مفهوم التفاعل الاجتماعي Sociale Interaction :

يعــرفه أحمد زكى بدوي بأنه السلوك الإرتباطى الذي يقوم بين فرد وآخر، أو مجمــوعة من الأفراد فى مواقف اجتماعية مختلفة، أي أن التفاعل الاجتماعي فى أوسع معانيه هو تأثر الشخص بأعمال وأفعال وآراء غيره وتأثيره فيهم، بمعنى أن هناك تأثيراً أو تأثراً وفعلاً فى أى موقف إنساني.

ويعرف مختار حمزة "التفاعل الاجتماعي بأنه العملية التى يرتبط بها أعضاء الجماعــة بعضهم مع بعض عقلياً ودفاعياً، وفى الحاجات وفى الرغبات والوسائل والغايات والمعارف، وما شابه ذلك.

ويعــرف الــتفاعل الاجتماعــي بأنه العملية التى يرتبط بها أعضاء الجماعة بعــضهم بــبعض عقلــياً ودفاعــياً، وفى الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف وما شابه ذلك، ويمكن تعريف التفاعل الاجتماعي إجرائياً بأنه ما يحدث عــندما يتصل فردان أو أكثر (ليس بالضروري اتصالاً مادياً)، ويحدث نتيجة لذلك تعديل السلوك.

ومــن أهــم مظاهر التفاعل الاجتماعي تقويم الذات والآخرين، وإعادة التقويم المــستمر، ويلاحــظ أن التأثير فى التفاعل الاجتماعي يتوقف على شخصية الفرد ومكانــته الاجتماعية، كما يلاحظ أن الشبكة الاجتماعية للفرد تتكون من الأشخاص الذين له معهم اتصال ورابطة اجتماعية، وبينه وبينهم تفاعل اجتماعي.

وتــشير نظــريات الــتفاعل الاجتماعي إلى أهمية الحب والمودة والتعاطف والــوفاق فــى عملــية التفاعل الاجتماعي، ويعنى هذا ضرورة المشاركة فى القيم والميول والاهتمامات والاتجاهات، وتدل البحوث فى هذا الموضوع على أن الفرد يميل إلى الانجذاب إلى أولئك الذين لديهم اتجاهات تماثل اتجاهاته.

ويــشير التفاعل الاجتماعي إلى تلك العمليات المتبادلة بين الطرفين اجتماعيين (فــردين أو جماعتــين صغيرتين أو فرد وجماعة صغيرة أو كبيرة) فى موقف أو وســط اجتماعي معين، بحيث يكون سلوك أى منهما منبها أو مثيراً لسلوك الطرف الآخــر. ويجرى هذا التفاعل عادة عبر وسيط معين (لغة – أعمال – أشياء)، ويتم خــلال ذلــك تــبادل رسائل معينة Messages ترتبط بغاية أو هدف محدد، وتتخذ عمليات التفاعل أشكالاً ومظاهر مختلفة تؤدى إلى علاقات اجتماعية معينة.

ويــرى "مــصرى حنوره" أن التفاعل عبارة عن التبادل بين الأشخاص حيث يصور كل شخص السلوك فى حضور الآخر، مع توفير إمكانية أن يؤثر سلوك كل شخص فى الشخص الآخر على الأقل.

وتُعــرف "منيرة أحمد حلمى" التفاعل الاجتماعي بأنه التقاء سلوك شخص مع ســلوك آخر أو مجموعة أشخاص فى عملية توافق متبادل تجعل سلوك كل منهما معتمداً على سلوك الأخر ومنبهاً لهذا السلوك فى الوقت نفسه. كما يجب أن تستمر هــذه العملية التبادلية، حتى يصبح الموقف سلسلة من السلوك يبدو للرائى كمتتابعة سلوكية موصولة الحلقات.

كما تُعرفه "تهانى عثمان" بأنه وحدة التحليل الأساسية للسلوك الإنساني، حيث يعتبــر التفاعل نظاماً اجتماعياً يشكل باستمرار التفاعلات بين مجموعة من الأفراد خــلال فتــرة زمنية، ويعتمد فيه نشاط أفراده على بعضهم البعض، ويتعلمون أثناء

هــذه التفاعلات أساليب للتعامل من أجل الراحة المتبادلة ويتعلمون كيف يتوقع كل مــنهم دور الآخــر وسلوكه. وكلما ازداد التفاعل بين أفراد هذا النظام نزعوا نحو تكوين موجبة من التقبل والصداقة.

ويُعــرف "حامــد زهران ٢٠٠٠" التفاعل الاجتماعي بصفة عامة بأنه العملية التــي يــرتبط بهــا أعــضاء الجماعة بعضهم ببعض، عقلياً ودافعياً فى الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف، وما شابه ذلك.

وتعــرف "أمانــي عبد الفتاح ٢٠٠٤" التفاعل الاجتماعي داخل الأسرة بأنه عملــية مستمرة ذات تأثير متبادل بين الطفل ووالديه فى مواقف اتصالية معينة، بحــيث يكون سلوك كلاً منهما مثيراً للآخر، يتعلم من خلاله الطفل أنماط السلوك والقــيم والمعاييــر الــسائدة فــي الأسرة والمجتمع والتى تعتبر أساس العلاقات الاجتماعــية التى تنشأ بين كلاً منهما وتتم هذه العملية فى إطار من الحب والود والآلفة بين الأباء والأبناء.

وفــي كل الأحوال وتحت كل الظروف تظل الأسرة مسرح التفاعل، الذي يتم فيه النمو والتعلم، والعالم الصغير للطفل الذي به تتكون خبراته عن الناس والأشياء والموافق، كما يظل البيت حمى الطفل ومكانه الذي يلجأ إليه بلهفة وتعلُق.

إلا أنــه مــن الممكن تداخل العوامل المؤثرة على سلوك الطفل وتعددها من اجتماعية وفسيولوجية وأساليب للتنشئة وتفاعل بين أى منها.

ونستخلص من التعاريف السابقة أن: هناك اتفاق بين علماء الاجتماع وعلماء الــنفس الاجتماعــي على أن التفاعل الاجتماعي عملية تأثير وتأثر، حيث يتضمن المثير والاستجابة المتبادلة بين فردين أو أكثر.

شروط حدوث التفاعل الاجتماعي:

١- **الاتــصال:** فلكــي يحــدث الــتفاعل الاجتماعــي، لابد من وجود اتصال بين الأشــخاص المتــضمنين عملــية التفاعل، سواء كان هذا الاتصال رمزياً أى باستخدام اللغة أو مادياً باستخدام التعبيرات الجسمية.

٢- **التكــيف:** إذ لابــد أن يتكــيف الأفراد المتضمنون عملية التفاعل مع بعضهم البعض، لكى يستمر وينجح التفاعل بينهم.

٣- **الاستمرارية:** ذلك أن حدوث التفاعل لفترة زمنية محددة يعنى استمرار عملية التأثير بين الأفراد المتفاعلين لفترة ما.

٤- **المــواجهة:** ويقصد أن تكون العلاقة مباشرة بين الشخصين المتفاعلين أو بين مجموعة الأشخاص المتفاعلين، وأن يتم التبادل وجهاً لوجه، وقد اختلف علماء الــنفس حــول شرط المواجهة لحدوث عملية التفاعل، حيث يري بعضهم أن التفاعل الاجتماعي قد يحدث فى وجود المثيرات والاستجابات غير المباشرة، أى لا يــشترط أن يتم التفاعل وجهاً لوجه، بل من الممكن أن يتم التفاعل عبر الوسائل الإعلامية، وكذلك من خلال الكمبيوتر عن طريق الإنترنت.

أهمية التفاعل اللفظي:

يعــد التفاعل اللفظي ذو أهمية فى زيادة تحقيق النتاجات التعليمية، خاصة أن التفاعل اللفظي يعد أحد الوسائل الرئيسة للتعلم فى كل المراحل التعليمية من دخول المدرسة حتى التخرج من الجامعة. ويمكن تحديد أهمية التفاعل اللفظي كالآتى:

- يزيد قدرة المعلم على الإبداع وإختيار المستحدثات التربوية.
- يــربط بين النظرية والتطبيق فى مجالات الدراسات والبحث فى مجال التعلم الصفي فى غرفة الصف.
- يزيد من وعي المعلم لأهمية هذا النوع من العلاقة وأهميتها فى زيادة نتاجات التعلم لدى المتعلم.
- يساعد المعلم على تصنيف ممارساته بطريقة موضوعية ومساعدة نفسه بنفسه من أجل تحسين الممارسات التدريسية الصفية.
- يــزيد الحــيوية لدى المتعلم، إذ أنه بهذا الأسلوب يتحول من إنسان سلبي إلى إنسان نشط وفعال.
- يساعد على تقليل فرص الصدفة والعشوائية.
- يساعد على رصد التدريس بطريقة موضوعية لم تكن متوافرة فى السابق.
- تــشجيع الطلبة ليكونوا أكثر استقلالاً واعتماداً على أنفسهم فى طرح الأفكار وابتكارها.
- مساعدة الطلبة على الاستماع، وكذلك المعلم.
- تدريب الطلبة على احترام رأي زميلهم وتعقيبهم على آرائه.
- أنسنة الممارسات التعليمية والتقليل من فرص الآلية فى التعلم.

وسائط التفاعل الاجتماعي :

إن عملــية التفاعل الاجتماعي تتم عبر وسائط Media مختلفة متنوعة يمكن تصنيفها فى خطين رئيسين من الوسائط، هما:

١- الوسائط اللفظية Verbal Media:

وتــضم الكــلام المحكى فى نطاق اللغة المستخدمة، بأشكاله وأنماطه المختلفة (إعطــاء تعليمات، طرح أسئلة، إلقاء معلومات أو أفكار، مدح وثناء، نقد وهجاء، شــرح وإلقــاء أوامــر وتعلــيمات ... الخ). ويتأثر هذا الوسيط بالصوت والنبرة والــسرعة والوقت والصمت والإصغاء والألفاظ والمعاني والأفكار والمناخ المادي والنفسي السائدين وفرص التبادل والتفاعل.

ب- الوسائط غير اللفظية Non-Verbai Media:

وتــضم كــل مــا هو غير لفظي، ويشكل مثيراً أو منبهاً لإستجابات سلوكية مخــتلفة تــسهم فــى إحــداث عملية التفاعل الاجتماعي وتنشطها، ومن أمثلة ذلك حــركات الجــسم والأطراف والإيماءات بالجسم والرأس واليدين، وتعبير الوجه، والملابــس والألــوان، والأصــوات غير الكلامية، والاقتراب والابتعاد والملامسة الجــسدية (كالمصافحة وغيرها)، واستعمال الأدوات والأجهزة والروائح المختلفة، وأساليب الجلوس والوقوف ... الخ.

وتخــتلف دلالات وقــيمة هــذه الوسائط بالنسبة لعمليات التفاعل الاجتماعي ونــتائجها مــن ثقافة إلى أخرى، ومن جماعة إلى جماعة، وحتى من فرد إلى فرد آخر فى الجماعة الواحدة.

مراحل التفاعل الاجتماعي :

المــرحلة الأولى: مرحلة التعارف - التصنيف والتقدير Sampling and Estimation، وفــى هــذه المرحلة يتبادل الطرفان عبارات المجاملة والآراء العفوية (غير المخططــة)، ويقــوم كل طرف بمحاولة نحو الطرف الآخر واكتشافه وتحديد قــيمه وفائدته بالنسبة له ولأهدافه، مستنداً إلى مبدأ (الكلفة والعائد Cost and Reward وإلى مدي التشابه والتوافق بينهما.

المرحلة الثانية: مرحلة التفاوض والمساومة Bargaining، وفى أثناء هذه المرحلة يــسعى كــل طــرف من خلال وسائط التفاعل المفضلة لديه، إلى تحديد نوع العلاقــة التــى يفكر فى التوصل إليها وإقامتها مع الطرف الآخر، باحثاً عن

أفــضل النتائج والمكاسب لهذه العلاقة لكى تشكل هذه النتائج الحافز والمشجع على تقويمها واستمرارها.

وهــنا يحــاول كــل طرف تقديم مزاياه للطرف الآخر مبرزاً مقدار التشابه والتوافق فى المزايا والاتجاهات والطرائق والأهداف.

المــرحلة الثالثة: مرحلة التوافق والاتفاق والالتزام Commitment، وهنا يقتنع كل طــرف بالطــرف الآخر، من حيث المزايا والقيمة، ويتوقف عن البحث عن بدائل أخرى مكتفياً بما توصل إليه من علاقة مع الطرف الآخر.

المرحلة الرابعة: مرحلة الإعلان عن العلاقة وتعزيزها وتثبيتها Institutionalization حــيث تعلــن القــرارات التى تعبر عن القناعات والالتزام الذي توصل إليه الأطــراف فــى الخطــوة السابقة، كتأكيد نمط العلاقة التى تم التوصل إليها وتحقيقها عن طريق التفاعل.

كما قسم "بيلز" مراحل التفاعل الاجتماعي التى تتوالى فى الترتيب كما يلى:

أ – **التعرف:** أى الوصول إلى تعريف مشترك للموقف، ويشمل ذلك:

- طلب المعلومات والتعليمات والتكرار والإيضاح والتأكيد ... ما المشكلة؟ لماذا يجتمعون؟ ما الأشياء المتوقعة منهم؟
- إعطاء التعليمات والمعلومات، والإعادة والتوضيح، والتأكد. (تحديد المشكلة)

ب– **التقييم:** أى تحديد نظام مشترك نقيم فى ضوئه الحلول المختلفة، ويشمل ذلك:

- طلب الرأى والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات.

(مــا شعورهم نحو المشكلة؟ هل المشكلة مهمة؟ هل يمكن عمل شئ تجاهها؟ هل عمل هذا أو ذلك؟ ... الخ.

- إبداء الرأي والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات.

جـ– **الضبط:** أى محاولات الأفراد لتأكيد بعضهم فى البعض الآخر، ويشمل ذلك:

- طلب الاقتراحات والتوجيه والطرق الممكنة للعمل والحل. (ماذا يعملون بالضبط؟)
- تقديم الاقتراحات والتوجيهات التى تساعد على الوصول إلى الحل. (ما يعتقد أنه لازم؟ ما يجب عمله؟ ... الخ)

د– **اتخاذ القرارات:** أى الوصول إلى قرار نهائى، ويشمل ذلك:

- عدم الموافقة والرفض والتمسك بالشكليات، وعدم المساعدة.

- الموافقة وإظهار القبول والفهم والطاعة.

هـ- **ضبط التوتر:** أى علاج التوترات التى تنشأ فى الجماعة، ويشمل ذلك:
- إظهار التوتر، الانسحاب من ميدان المنافسة.
- تخفيف التوتر وإدخال السرور والمرح.

و- **التكامل:** أى صياغة تكامل الجماعة، ويشمل ذلك:
- إظهار التفكك والعدوان والإنتقاص من قدر الآخرين، وتأكيد الذات، أو الدفاع عنها.
- إظهار التماسك ورفع مكانة الآخرين، وتقديم العون والمساعدة والمكافأة.

المشاركة والتفاعل :

يركز التفاعل على تحليل سلوك الفرد الذي يصدر فى موقف اجتماعي معين على أنه استجابة لمثير صدر من شخص أخر، ويتحول هذا المثير إلى استجابة، والاستجابة إلى مثير، وتتبادل ردود الأفعال بطريقة متلاحقة، تؤدي إلى حدوث التفاعل بين كلا الطرفين، وتدل الاستجابة على حدوث المشاركة والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين.

ومن أهم نظريات التفاعل نظرية "بيلز Bales" (١٩٥٠) ولقد حاول "بيلز" دراسة مراحل وأنماط التفاعل، وحدد مراحل وأنماط عامة فى مواقف اجتماعية تجريبية، وحدد "بيلز" فى كتابه تحليل عملية التفاعل والمشاركة هذه المرحلة وتلك الأنماط، وتحدث عن عملية التفاعل الاجتماعي على أساس من نتائج دراساته وملاحظاته، وبدور التفاعل الاجتماعي الذي درسه "بيلز" حول موضوع أو مشكلة يريد أعضاء الجماعة الوصول إلى حلها، وللمشكلة عدة حلول، وهناك عدة خطوات يمكن اتباعها فى سبيل الوصول إلى الحل، وهناك مرونة فى فهم المشكلة واقتراحات عديدة خاصة بحلها، يمكن وزن كل منها وتقييمه وأخذ رأى ... الخ.

أنماط التفاعل الاجتماعي :

قسم "بيلز" أنماط التفاعل الاجتماعي كما يلى:

التفاعل الاجتماعي المحايد: (الأسئلة):

ويضم المراحل من (١ : ٣)، ويميزه الأسئلة الاستفهامية. وطلب المعلومات والآراء، ويضم هذا النمط حوالي (٧%) من السلوك.

التفاعل الاجتماعي المحايد: (الإجابات):

ويضم المراحل من (٤ : ٦)، وتميزه المحاولات المتعددة للإجابات - إجابات - إعطاء الرأي، وتقديم الإيضاحات والتفسيرات، ويضم هذا النمط حوالى (٥٦%) من السلوك.

التفاعل الاجتماعي الانفعالي: (السلبي):

ويضم المراحل من (٧ : ٩)، وتميزه الاستجابات السلبية والتعبيرات الدالة على التوتر والتفكك والانسحاب، ويضم هذا النمط حوالي (١٢%) من السلوك.

التفاعل الاجتماعي الانفعالي: (الإيجابي):

ويضم المرحلة من (١٠ : ١٢)، فبعض الأفراد يدخل سلوكهم ضمن هذا النمط الذي تميزه الاستجابات الإيجابية، تقديم المساعدة، وتشجيع الأفراد الآخرين، وإدخال روح المرح ليقضي على التوتر، وهؤلاء يميلون إلى الموافقة مع الأفراد الآخرين، وإبداء وتوطيد التماسك، ويدخل فى هذا النمط حوالى (٢٥%) من السلوك.

وفيما يلى بعض الأسئلة التى يمكن فى ضوئها تقييم اشتراك الفرد فى التفاعل الاجتماعي:

- هل لديه اتجاهات تعاونيه؟
  - هل ينظر إلى المشكلة بطريقة موضوعية؟
  - هل يتعامل كجزء من الجماعة؟
  - هل يناقش بحماس؟
- هل يشترك ويسهم إسهاماً بناء فى المناقشة؟
  - هل لديه معلومات كافية؟
  - هل هو متيقظ طول الوقت؟
  - هل يجيب أكثر مما يسأل؟
  - هل يعطى معلومات عندما يطلب منه ذلك؟
  - هل يفكر تفكيراً منطقياً؟
  - هل يبنى تفكيره ويرتبه على ما انتهى تفكير الآخرين؟
  - هل هو واثق فى مناقشاته؟
- هل لغته فى المناقشة واضحة؟
  - هل كلامه واضح ودقيق؟
  - هل كلامه منصب فى الموضوع؟

- هل كلامه منصب للآخرين؟
- هل يساعد قائد الجماعة؟
  - هل يعمل من أجل تماسك الجماعة؟
  - هل يعمل على جمع شمل الجماعة والوصول إلى الهدف؟
  - هل يمتنع عن التدخل فى اختصاصات القائد؟

التفاعل الصفي Classroom Interaction :

أصبح من الواضح أن عملية التعليم تمثل عملية تواصل وتفاعل دائم ومتبادل بين المعلم والطلبة وبين الطلبة أنفسهم. ونظراً لأهمية التفاعل الصفى فى عملية التعليم فقد ركزت الأبحاث التربوية على مكانته فى العملية التعليمية. وأكدت نتائج الدراسات على ضرورة إتقان المعلم مهارات التواصل والتفاعل الصفي والذي سبق بيانها فيما تقدم من هذا البحث.

إن التعلم الفعال هو التعلم القائم على التفاعل بين أطراف عملية التعليم. المعلم، والمتعلم، والمنهاج، وبالرغم أن كلاً من المنهج والمعلم له تأثير على أداء المتعلم. إلا أن أداء المعلم داخل الصف، أو ما يسمى بسلوك التدريس يعد من أهم العوامل التى تؤثر على أداء المتعلم وبالتالى فإن الارتقاء بهذا الأداء وتطويره يعد أحد الأهداف التربوية التى يمكن تحقيقها إذا زادت فاعلية التدريس الأمر الذي يستلزم قياس هذا السلوك بموضوعية داخل الصف، أثناء، التفاعل الحادث بين المعلم والمتعلم.

والذي يمكن عن طريقه إجراء عملية تقويم لهذا السلوك الذي يمكن تدعيمه أو حذفه إن كان أداء خاطئاً، للوصول بسلوك التدريس إلى أكبر فعالية ممكنة (M. Gown, et al., 1996).

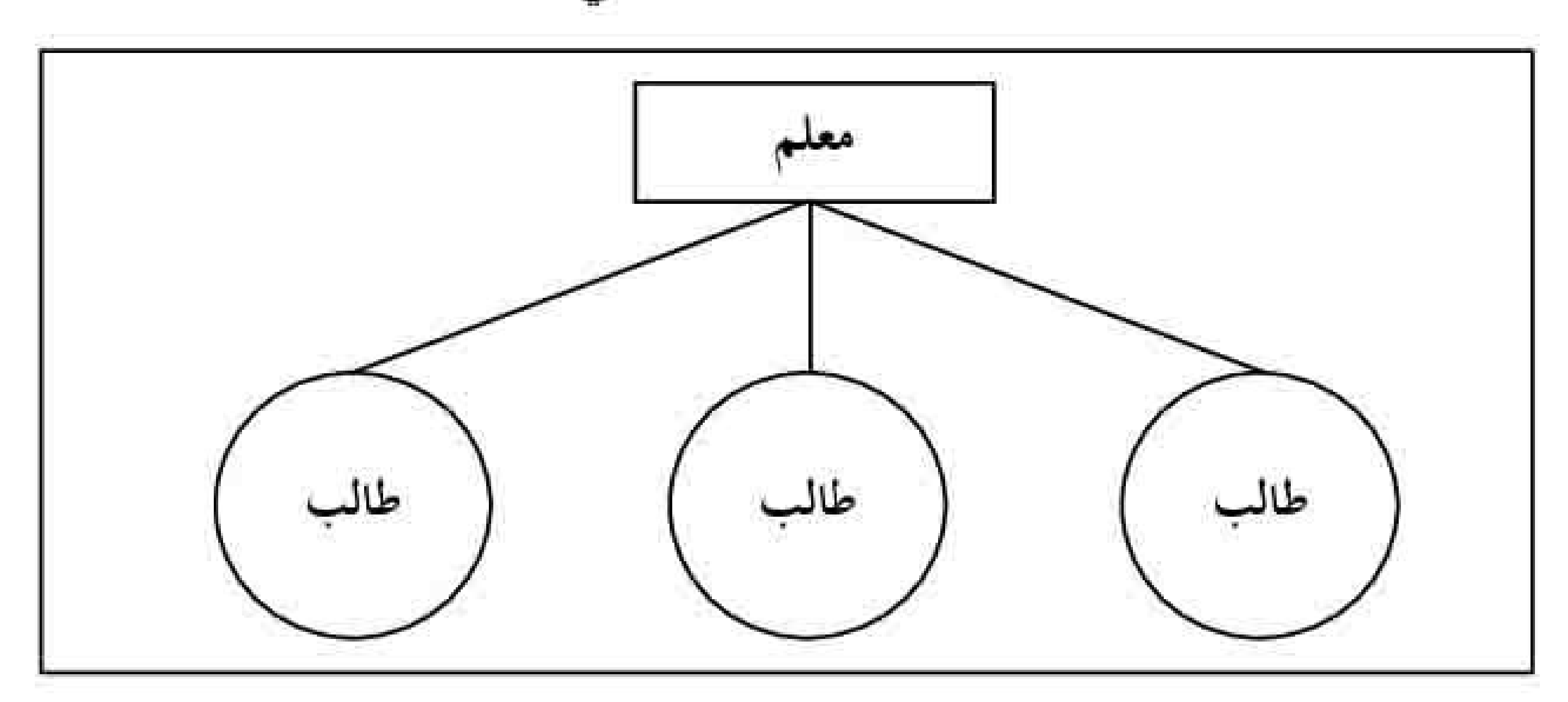
أنماط التفاعل الصفى :

تقوم العملية التربوية على ما يجري من اتصال المعلم والطلبة فى المواقف التعليمية، ويعد الحديث أو الكلام وسيلة هذا الاتصال اللفظي الذي يسود غالباً جو الصف، والأنماط الأساسية للتفاعل الصفي هى:

أولا: نمط الاتصال وحيد الاتجاه:

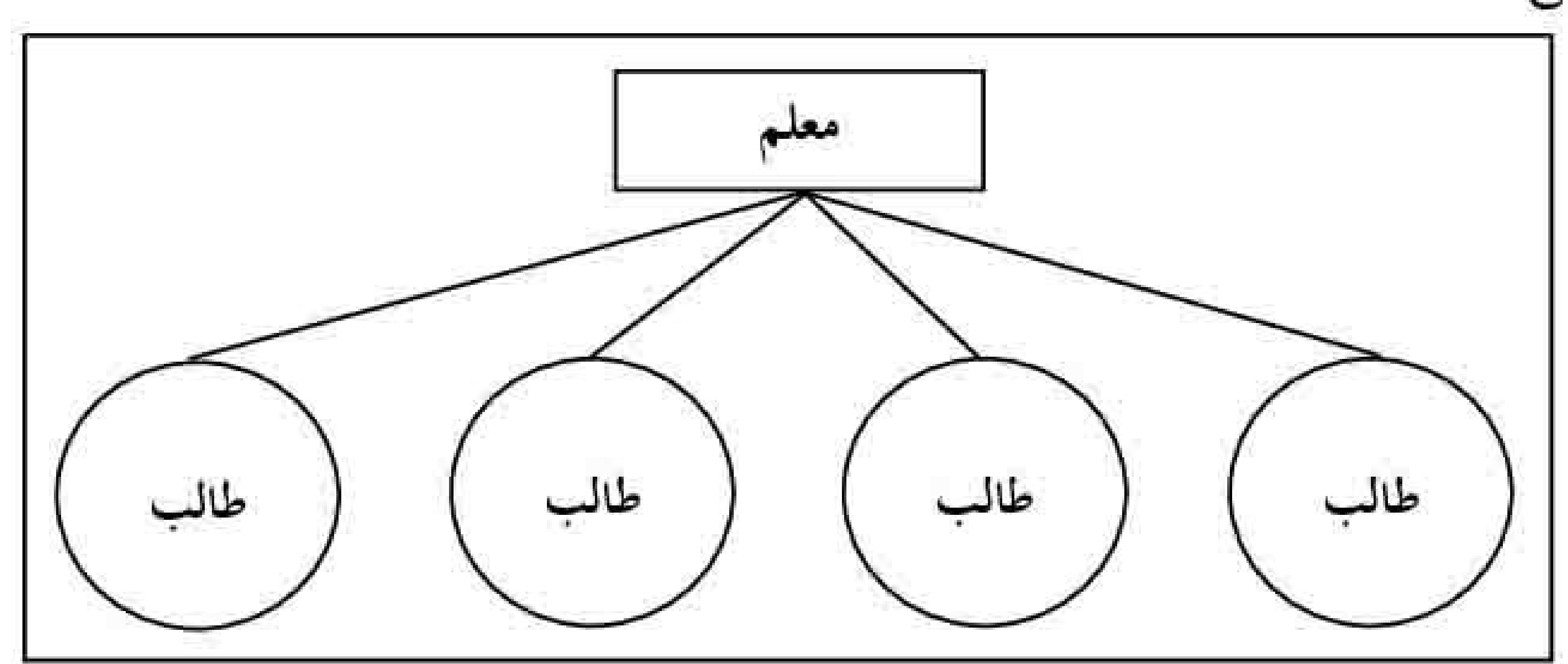
فى هذا النمط يرسل المعلم ما يريد نقله للطلبة ولا يستقبل منهم، ويعد هذا النمط من الاتصال الأقل فعالية بين أنماط الاتصال حيث يتخذ المتعلمون فيه موقفاً سلبياً بينما المعلم يتخذ موقفاً إيجابياً.

ويشير هذا النمط إلى الأسلوب التقليدي فى عملية التدريس حيث يجعل المعلم مـــن نفـــسه مصدراً وحيداً للمعرفة، دون أن يكون للمتعلم أي دور سوى الاستقبال والتلقـــي، كما يشير إلى أن حصيلة التعليم التى تتم فيه هى مجرد حقائق ومعارف يتلقاها الطلبة، ويمكن تمثيل هذا النمط بالشكل التالي:



ثانياً: نمط الاتصال ثنائي الاتجاه:

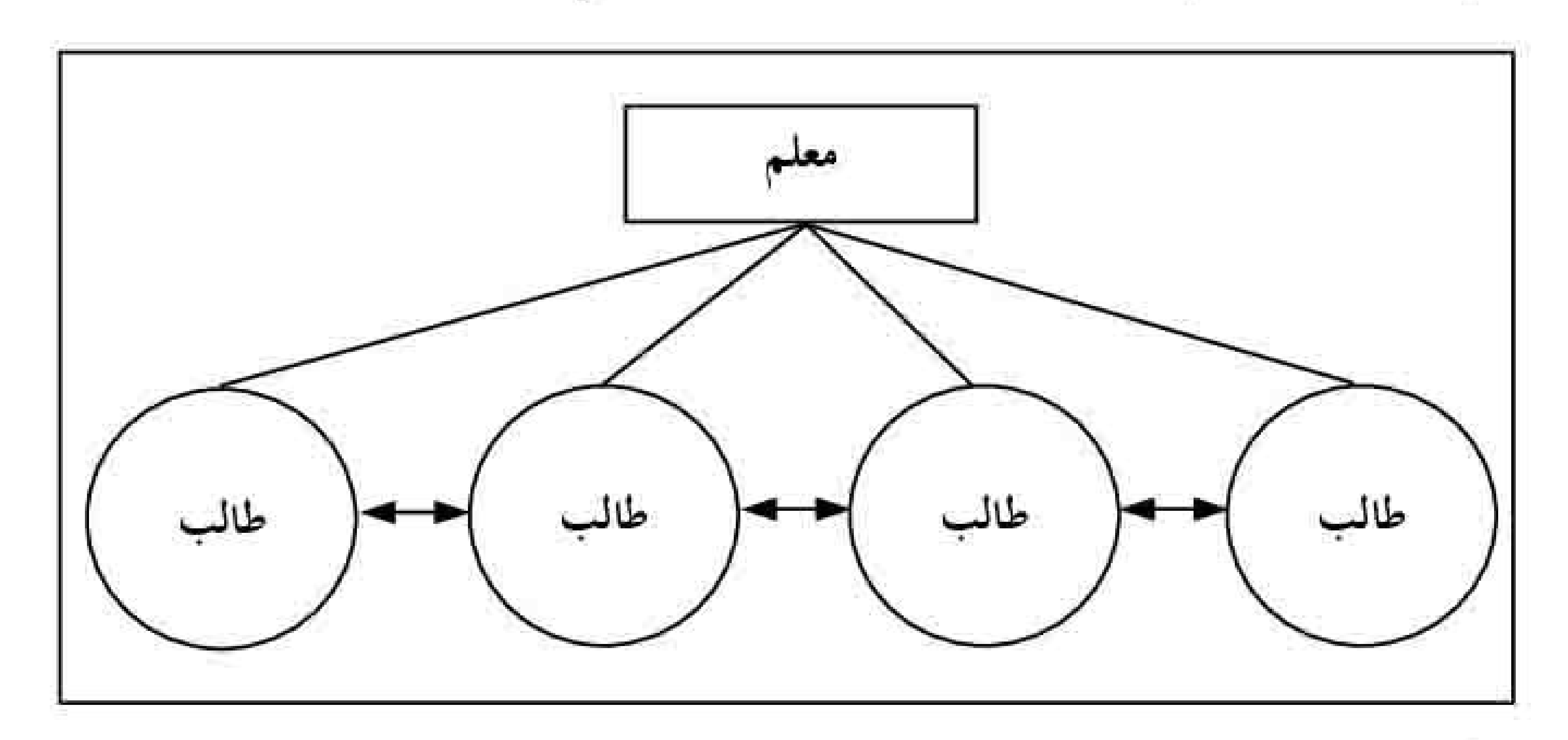
هذا النمط أكثر فعالية من النمط الأول ففيه يسمح المعلم أن يرد إليه استجابات من الطلـــبة ويسعى لمعرفة ردود أفعال المتعلمين من خلال سؤالهم أسئلة تكشف عن مدى الفائـــدة التـــى حققـــوها. ولكن يؤخذ على هذا النمط أنه لا يسمح بالاتصال بين طالب وطالـــب آخـــر. حـــيث يكون المعلم فيه محور الاتصال واستجابات الطلبة هى وسائل لتدعـــيم ســـلوك المعلم فى الأداء التدريسي التقليدي ومعالم هذا النمط يوضحها الشكل التالى:



ثالثاً: نمط الاتصال ثلاثي الاتجاه:

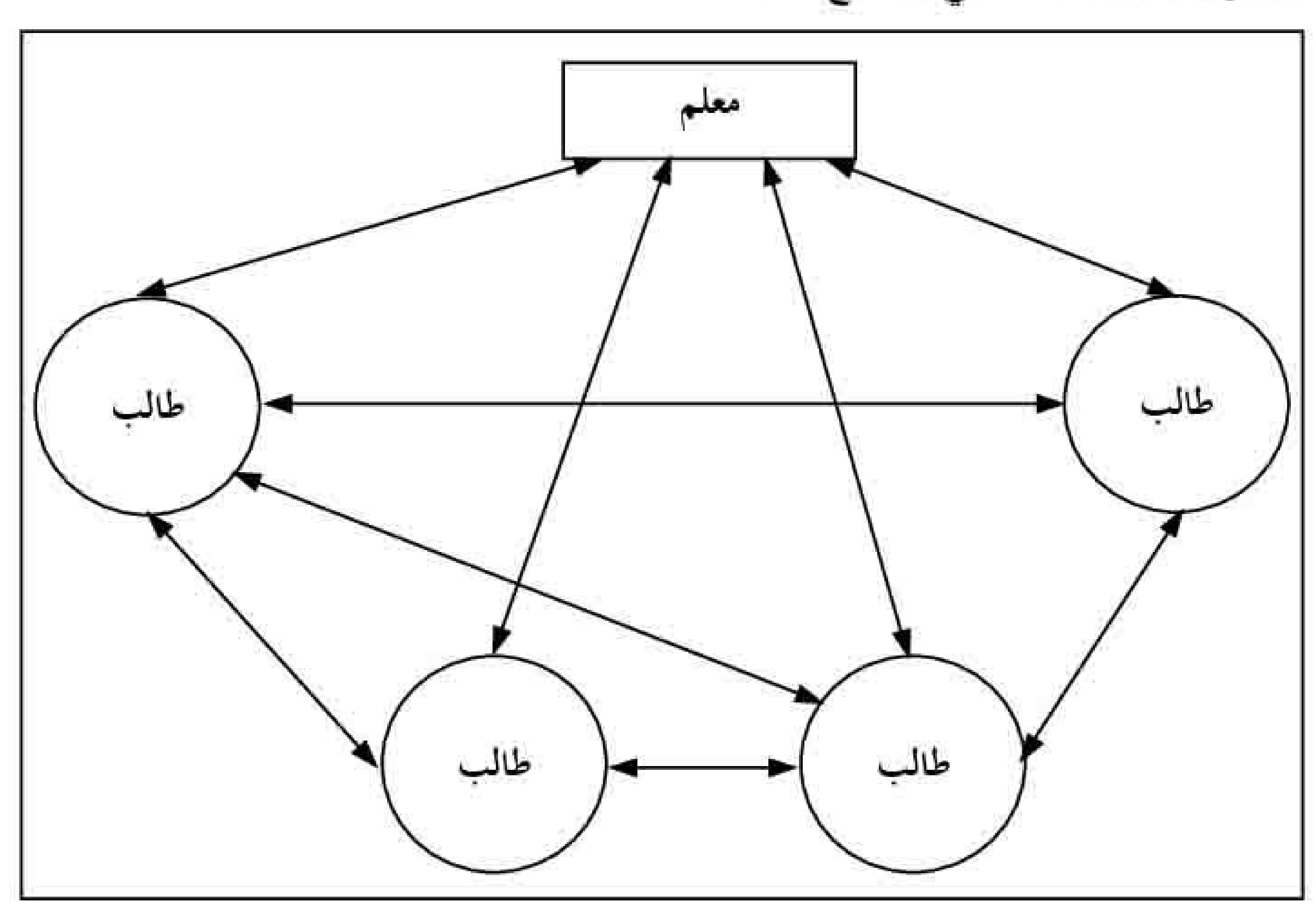
يعـــد هذا النمط من الاتصال الأكثر تطوراً من السابق، حيث يسمح المعلم فيه بأن يجري اتصال بين طلبة الصف وأن يتم تبادل الخبرات والآراء ووجهات النظر

بين الطلبة، وبالتالي فإن المعلم فى هذا النمط من الاتصال لا يكون المصدر الوحيد للتعلم. وتظهر معالم هذا النمط من خلال الشكل التالي:



رابعاً: نمط الاتصال متعدد الاتجاه:

يمــتاز هــذا الــنمط عن غيره من الأنماط السابقة بتعدد فرص الاتصال بين المعلــم وبــين الطلــبة وبين الطلبة بعضهم بعضاً، كما تتوافر فيه أفضل الفرص للــتفاعل وتــبادل الخبــرات، مما يساعد كل طالب على نقل أفكاره وخبراته إلى الآخرين، والشكل التالي يوضح ذلك.



أما الإذاعة والتليفزيون فإنها معتمدة على توصيل التعليم إلى أعداد كبيرة من المستمعين والمشاهدين، حيث يصعب إنشاء المدارس أحياناً وتوفير المدرسين، والتليفزيون كذلك يقدم أساليب جديدة لحل مشكلات مثل محو الأمية وتدريب المدرسين والتليفزيون التربوي وغيره.

ويمكن اليوم ربط معاهد ببعضها فى أنحاء العالم عن طريق الأفكار للإفادة من الطاقات التربوية النادرة وكذلك للحصول على البيانات الإحصائية ونتائج الدراسات العليا فى بنوك المعلومات فى الحواسيب لتدعيم البحث وتبادل المعرفة.

استراتيجية التفاعل الصفي :

تظهر أهمية التفاعل الصفي بمدي إسهامه فى تحسين التعلم الصفي. ويمكن التعرض لاستراتيجيات التفاعل الصفي من خلال معالجة الافتراضات التى يمكن تبنيها لتحسين التعلم اعتمادًا على اتجاهات التفاعل الصفي وهى كالتالي:

- إن التعلم عملية منظمة متسلسلة ونظامية. فالتعليم الصفي يتضمن عدداً من الطلبة فى أوضاع مختلفة وعندما يتوصل هؤلاء الطلبة فى نقاش حول موضوع إلى رأى ما فإن هذا السلوك يخضع للملاحظة، وبذلك يمكن دراسته وتحليله والتنبؤ بنتائجه.
- التعليم عن طريق التفاعل اللفظي يشمل السلوك الذي يمكن تحديده كي يستطيع المعلم تجربته والتحكم به.
- يرغب المعلمون فى تحسين تعليمهم عندما يكون بإمكانهم لمس نتائج ذلك بطريقة سهلة.

ويمكن أن يحدث تحسين فى استراتيجيات تعلم التفاعل اللفظي إذا توافرت الشروط التالية:

- رغبة المعلم فى التغيير نحو الأفضل.
- توافر الدعم للمعلم.
- النظام الذي يمكن أن يسجل بموضوعية ما الذي يحدث فى غرفة الصف، ويمكن تمثيله برسم بياني حيث يقدم أدلة حسية لنتاجات السلوك التدريسي.
- إمكانيات التجريب أعطت فرصاً لاختيار افتراضات كان يصعب تجريبها وبذلك نقلت من فن إلى علم يمكن أن يخضع للتجريب والتحكم يساعد على تفسير الظاهرة التعليمية والتنبؤ بها. وذلك يحسن التدريس.

نظم التفاعل الصفي Classroom Interaction Systems :

يعـد تفاعـل المعلـم مع طلبته ذو أهمية فى العملية التعليمية، لذلك فإن نمط الـتفاعل ونوعيـته تتحدد بفعالية الموقف التعليمي والاتجاهات والاهتمامات فتنظيم التعليم الصفي لا يتضمن القواعد والأنظمة وتركيب البيئة التعليمية الصفية وأهم ما يتـضمنه هـو الـتفاعلات الفعالـة بين المعلم والطالب التى تعتمد على نقل أفكار واستقبال تعليمات ودروس وخبرات.

لـذلك فـإن النـتاج التعليمي ونوعيته مرهون بما يسود من علاقة بين المعلم والمتعلم، وما يسود الجو الصفي من تساهل مقنن لإنجاح التفاعلات المخططة.

ويلاحـظ أن الـصفوف التـى يـسودها تفاعل تعتمد على التخطيط التعاوني المـشترك فـى اختيار النشاط وفيها تغير دور المعلم إلى دور منظم يساعد تلاميذه فى اتخاذ قرارات بشأن ما يدور فى الصف.

بـدأت المحاولات الأولى لقياس طرق التفاعل الصفي سنة (١٩٣٩) على يد اندرسون حيث قسم سلوك المعلم اللفظي فى غرفة الصف إلى سلوك متسلط وغير متـسلط، فـإذا كـان سـلوك المعلم غير متسلط اتصف سلوك الطلاب بالمبادرة والتلقائية وإذا كان سلوكه متسلطاً اتصف سلوك الطلبة بالسلبية والإحجام.

وبعـد أربـع سـنوات أجـري وايت وليبت دراسة ركزت على سلوك القائد (المدرس) عند تفاعله مع الصغار، حيث قسم سلوك المدرسين إلى ديمقراطي وأخر تسلطي فأيدت النتائج الدراسة ما توصل إليه اندرسون من قبل.

وقد شكلت هاتان الدراستان نقطة تحول فى التفاعل وكانتا بداية تحدى حقيقي وأفـضتا إلـى جملة من البحوث والدراسات التى أفرزت أنظمة لملاحظة التفاعل الصفي.

ومـن الجوانب التى يمكن للمشرف التربوي تناولها بالقياس والتحليل، السلوك الـصفي، ويقـصد بالسلوك الصفي كل من سلوك المعلم، وسلوك التلاميذ، وتقسيم الـسلوك الـصفي إلـى الـسلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي، ومن وجهة نظر اجتماعـية ونفـسية يعتبر السلوك اللفظي عينة ممثلة للسلوك بوجه عام وحيث إن دراسـة الـسلوك الـصفي وتحليله عمليتان صعبتا التحقيق لشدة تعقيده، فإنه يمكن اعتبار دراسة السلوك اللفظي دراسة للسلوك بوجه عام.

وتجـئ أهمية دراسة السلوك اللفظي داخل غرفة الصف من ضرورة التعرف علـى الجـو التفاعلـي من وجهة نظر اجتماعية لتحديد نوع التواصل بين المعلم

والتلامـــيذ. فإذا كان هذا التواصل إيجابياً، كان الجو الاجتماعي الذي يسود عمليتي التعلـــيم والـــتعلم يسير على نحو جيد. ولرصد التفاعل اللفظي داخل غرفة الصف استخدمت أنظمة متعددة كان أهمها نظام فلاندرز العشري:

قوة التفاعل داخل الفصل الدراسى :

عـــندما نتحدث عن قوة التفاعل داخل الفصل الدراسي، يجدر بنا الحديث عن طبـــيعة عملـــية التعليم وخصائص البرامج التعليمية، ودور كل من المعلم والمتعلم ومدير المدرسة، وذلك ما نحاول تحقيقه فى الحديث التالي:

لا تهـــدف عملية التعليم فقط توصيل المعرفة، أو إكساب المهارات، أو تنمية القـــدرات، أو تفجيـــر الطاقات الكامنة، ولكنها بجانب ذلك تهدف إلى تحقيق النماء السوي للمتعلمين فى شتى الجوانب الروحية والخلقية والفكرية والنفسية والجسمية. كذا، تهدف إعدادهم بالطرق الصحيحة؛ ليكون كل واحد منهم عضواً نافعاً وصالحاً فى المجتمع الذي يعيش فيه.

ولا يقتـــصر الأمر على أن عملية التعليم توجه كل اهتمامها نحو المتعلمين فقـــط، ولكـــنها تـــسعى – عن طريق وسائلها الخاصة بها – إلى تنمية المجتمع وتطويـــره وتحـــسينه نحو الأفضل؛ بقصد تحقيق الأهداف النبيلة والقيم الإنسانية العليا.

إذاً، فى نطاق التعليم المنوط بها، والمهام التى تقع على كاهل المعلمين، ينبغى أن يتسم البرنامج التعليمي الجيد بالخصائص التالية:

١- مراعاة ميول المتعلمين واهتمامهم.
٢- الـــشمول علـــى موضوعات متنوعة (ثقافية وعلمية وترويحية واجتماعية ... الخ.
٣- استخدام طرق حديثة فى تعليم موضوعات البرامج التعليمية.
٤- يبدأ البرنامج وينتهي فى الوقت المحدد.
٥- يتوافـــر فـــى البرنامج ما يحتاج إليه من المصادر، مثل المعلم الكفء، أدوات التعليم الجيدة، أساليب التقويم المناسبة، القرارات الفعالة.
٦- يتـــيح البـــرنامج الفرص المتعددة لتكوين صداقات بين أطراف عملية التعليم والتعلم.
٧- يشجع البرنامج المتعلمين على العمل الدؤوب، والذي يتسم بالإبداع والابتكار.
٨- يوفر البرنامج وسائل الراحة المادية والنفسية للمتعلمين.

٩- يضيف البرنامج شيئاً جديداً ومثمراً إلى حياة كل متعلم.
١٠- يتيح البرنامج للمتعلمين الفرص المناسبة لتحقيق أهدافه.

وفي إعداد البرنامج التعليمي، ينبغى على المعلم العناية والتركيز على النواحى التالية:

١- تهيئة المتعلمين النفسية والذهنية للمتعلم.
٢- إثارة اهتمام المتعلمين بالموضوعات التى يتضمنها البرنامج.
٣- اندماج المتعلمين لتحقيق أهداف البرنامج.
٤- تجميع خبرات وآراء ومقترحات المتعلمين.

ومما لا شك فيه أن الجو الاجتماعي النفسي الذي يجب أن يسود غرفة الصف، لكي تسير عمليتا التعلم والتعليم على نحو جيد، وإيجابي. يتمثل فى إيجابية الجو الاجتماعي النفسي فى سلوك المعلم غير المباشرة على سلوكه المباشر، أى أن تصبح نسبة سلوك المعلم اللفظي غير المباشر أكبر من ٥٠% الأمر الذى يجعل التواصل مفتوحاً من جهة، ومن جهة أخرى يوفر جواً ليمارس فيه التلاميذ دورهم فى عملية التعلم. ويميل التربويون إلى وصف الأسلوب غير المباشر بالديمقراطية والأسلوب المباشر بالتسلط. وعليه، فإن رصد السلوك اللفظي الحادث فى غرفة الصف يزود المشرف التربوي بمعلومات قيمة تساعده فى التعرف على طبيعة عملية التعليم الصفي. فبالإضافة إلى التعرف على نمط سلوك المعلم الصفي من حيث المباشرة وعدمها، أو الديمقراطية والتسلط يمكن بنظرة فاحصة استخلاص مجموعة من الحقائق نجملها فيما يلى:

١- إن ارتفاع نسبة سلوك المعلم اللفظي المتعلق بالانتقادات وتبرير السلطة أو الأوامر والتوجيهات يدل على أن التواصل بين المعلم والتلاميذ منقطع إن لم يكن معدوماً، ويفهم من ذلك أيضاً أن المعلم لا يوفر لتلاميذه الفرص المناسبة ليعبروا عن أنفسهم، كما أن التلاميذ يكونون، فى هذه الحالة، غير قادرين على ممارسة حقهم الطبيعى فى التعليم ومن المحتمل أن تكون اتجاهاتهم نحو معلمهم سلبية.
٢- يجب أن يتناسب سلوك المعلم اللفظي الخاص بطرح الأسئلة مع سلوك التلميذ اللفظي المتعلق باستجابته لسؤال من المعلم أو لطلب منه. وإذا لم يكن كذلك فإن هذا يعني:

أ – أن الأسئلة التى كان يطرحها المعلم صعبة أو غير محددة أو غير مفهومة مما جعل التلاميذ غير قادرين على الإجابة عنها.

ب– أن الأسئلة التى كان يطرحها المعلم من النوع الذي يتطلب إجابة التلاميذ عنها بالنفي أو الإيجاب، أى بكلمة واحدة.

وفى كلتا الحالتين، فإن الإكثار من هذا النوع من الأسئلة ليس فى مصلحة الموقف الصفي.

٣- يعتبر سلوك المعلم اللفظي الخاص بتقبل أفكار التلاميذ مؤشرا يدل على أن المعلم ينطلق من اعتبار دوره الرئيسي يتركز فى تنظيم التلاميذ، وأنه غير حريص على استقبال إجابات أو أفكار من التلاميذ تطابق تماماً ما يتوقعه منهم. وعليه فإن هذا السلوك يجب أن يتناسب مع سلوكه اللفظي الخاص بطرح الأسئلة من جهة، ومع كلام التلميذ كمبادرة منه من جهة أخرى.

٤- إن السلوك اللفظي الخاص بالمديح والتشجيع يظهر مدى احترام المعلم للتعزيز المعنوي. فعندما يجيب التلميذ إجابة صحيحة، أو يطرح أفكاراً جيدة يقابل بالمديح والتشجيع على الاستمرار. إلا أن هذا السلوك إذا زاد عن حده يفقد مع مرور الزمن قيمته ويصبح قليل الفائدة فى دفع التلاميذ نحو مزيد من المشاركة والتفاعل.

٥- كلما زادت نسبة السكوت أو التشويش فى الموقف الصفي، كلما كان هذا مجانباً لمصلحة الموقف الصفي. والسكوت أو التشويش إشارة إلى عدم وجود تواصل بين المعلم والتلاميذ، أو أن التواصل منقطع.

٦- لا يعمل هذا النظام إلا فى وجود تفاعل لفظي فى غرفة الصف، بمعنى أنه لا يخدم المواقف التعليمية فى بعض الدروس التى يقوم فيها التلاميذ بحل تمارين حسابية، أو إجراء تجارب مخبرية أو أى نشاط لا يحتاج إلى السلوك اللفظي.

التفاعل اللفظي فى غرفة الدراسة " نظام "فلاندرز" :

يقوم نظام "فلاندرز Flanders" على تحليل التفاعل اللفظي بين المعلم والتلاميذ داخل غرفة الصف، بهدف التعرف على مستوي التفاعل بينهم، مما يوضح مستوي العلاقة بين المعلم والتلاميذ أثناء العملية التعليمية، خلال فترة زمنية محددة يتم خلالها رصد السلوك الحادث فى غرفة الصف كل ثلاث ثوان، فى موقف تعليمي معين، ويقوم هذا النظام بتصنيف جميع الجمل التى تدور بين المعلم

والتلاميذ، سواء كانت مباشرة أو غير مباشر، مع تركيز النظام على كمية الحرية التى يسمح بها المعلم لتلاميذه، أثناء هذا الموقف التعليمي.

ويتضمن نظام " فلاندرز" لتحليل التفاعل اللفظي داخل غرفة الصف ثلاثة أقسام، هى:

١- **كلام المعلم:** كلام مباشر، كلام غير مباشر.
٢- **كلام التلميذ:** استجابة للمعلم، مبادرة منه.
٣- **سلوك مشترك:** كلام إدارة، صمت، تشويش.

ولكى يتم استخدام نظام "فلاندرز" لتحليل التفاعل اللفظي داخل غرفة الصف فلابد من تسجيل تسلسل الأحداث التى تدور بين المعلم والتلميذ، وذلك عن طريق وضع أرقام خاصة بالسلوك اللفظي، لأقسام التفاعل السابقة، تقاس كل ثلاث ثوان، مما يعطي مجموعة متتابعة من الأعداد تساعد على تحديد مستوى التفاعل بين المعلم والتلاميذ.

وصف لأقسام نظام " فلاندرز " :

كلام المعلم غير المباشر :

وهى تلك الأنماط الكلامية التى تتيح الفرصة أمام التلاميذ للاستجابة، والكلام بحرية داخل غرفة الصف، وتلك الأنماط الكلامية هى:

١- تقبل مشاعر التلاميذ:

وهنا يتقبل المعلم مشاعر التلاميذ، ويوضح لهم دون إحراج، سواء كانت مشاعرهم إيجابية أو سلبية.

ولا يجوز للمعلم أن يسخر من مشاعر التلاميذ، بل يحترمها ويقوم بتوجيهها نحو الصواب، ويتمثل هذا التقبل فى استماع المعلم للأسئلة ومساعدتهم فى الوصول لحلول لها، واحترام آراء الجميع، والأخذ بها إذا كانت مناسبة، أو قول المعلم العبارات التالية، أفضل الطالب الذي يعبر عن مشاعره بكل صراحة وأفضل الطالب الذى يحاورني فى موضوع الدرس، أحب لغة الحوار المشترك.

٢- يمدح التلاميذ أو يشجعهم:

يهتم هذا النوع بتدعيم ذات الطفل، وزيادة ثقته فى نفسه، والتعبير عن مشاعره وأفكاره بكل حرية ودون خوف من عقاب المعلم، وهذا من خلال:

أ - عبارات المعلم التى تخص مدح التلاميذ مثل: أحسنت، تمام، ممتاز، صحيح.

ب- ذكـــر المعلـــم كلمات تدل على التشجيع مثل: استمر، أكمل، أنا معك، يعجبني طريقة إجابتك، أو يقرر المعلم كلام الطالب.

جـ- الدعابـــة الـــنكات التى تساعد على إزالة التوتر والضغط النفسي داخل غرفة الصف.

٣- تقبل أفكار التلاميذ:

يتمثل ذلك فى تشجيع المعلم للتلاميذ فى عرض أفكارهم ومناقشتها معهم بكل حـــرية وصدق، مع إعطاء التلميذ الفرصة الكافية لعرض الفكرة بأسلوبه، وطريقته الخاصـــة، وعـــند الانـــتهاء من العرض، يقوم المعلم بشرح الفكرة وتوضيحها أو تلخيصها أو تعديل جزء منها، إذا لزم الأمر، ليسهل فهمها.

٤- توجيه الأسئلة:

يتضمن هذا النمط الأسئلة التى يطلب فيها المعلم من التلاميذ الرد عليها بإجابة معيـــنة، فـــالمعلم يطـــرح السؤال وينتظر إجابته من التلاميذ، بغض النظر عما إذا كانت هذه الأسئلة إجابتها محدودة مثل: أذكر حاصل ضر ٣ × ٤، أو أسئلة ضرب إجابـــتها مفتوحة، وللطالب الحرية فى التعبير عنها كما يشاء مثل: أذكر أهم النقاط الرئيـــسية فـــي درس الـــيوم، وسواء كانت الأسئلة المطروحة من المعلم محدودة الإجابـــة أو مفـــتوحة الإجابـــة فهـــي جميعاً تتطلب من الطالب الإجابة عنها بكل وضوح، وصدق.

الكلام المباشر للمعلم:

٥- المحاضرة :

تعـــد المحاضرة نمطاً من أنماط السلوك اللفظي المستخدم داخل غرفة الصف، وهى تستخدم لمد التلاميذ بأكبر قدر ممكن من المعلومات، والخبرات، والمهارات، والحقائـــق، وتعطي المعلومات فى المحاضرة على عدة فترات زمنية متباعدة لحد ما، ويمكن أن تتضمن أسئلة للتلاميذ. ومناقشة حول موضوع المحاضرة، وتشجيعاً للتلاميذ على حسن الاستماع والمشاركة.

٦- التوجيه والإرشادات:

يعـــتمد المعلـــم فـــيه علـــى إعطاء الأوامر للتلاميذ من أجل تنفيذ طلب معين يـــوجههم إلـــيه، مثل قوله: الجميع يفتح الكتاب، أجب يا محمد عن السؤال التالي، الجمـــيع يلتـــزم الصمت أثناء الشرح، ويتوقف دور المعلم هنا على توجيه الأوامر والتعليمات للتلاميذ، أما دور التلاميذ فيتمثل فى تنفيذ التعليمات.

٧- النقد أو تبرير السلطة:

وهنا يقوم المعلم بنقد السلوكيات الخاطئة وغير المقبولة الصادرة من التلاميذ، فجملـــة النقد هنا تساعد على تعديل مثل هذا السلوك، وتلفت نظر باقي التلاميذ لعدم تكـــرار مـــثله مـــرة ثانـــية، مثل: يا محمد انتبه للشرح، أنا غير راضي عن عدم الاشـــتراك فى المناقشة، أو أن يقوم المعلم عند عدم استمراره فى الشرح بتوضيح سبب ذلك، أو قيامه بتأنيب بعض التلاميذ، ثم يفسر ما حدث فيما بعد.

٨- سلوك التلميذ: (استجابة):

يتمـــثل ســـلوك التلميذ هنا فى الاستجابة لأوامر وتعليمات المعلم، والرد على الأســـئلة التـــى يوجهها إليه فى أى وقت، وتنفيذ الملاحظات التى يلفت نظره إليها أثناء المحاضرة، والاستفادة من إرشاد المعلم له فى أمرها.

٩- سلوك التلميذ: (مبادرة منه):

ويكـــون هذا السلوك عندما يبدأ التلميذ فى الحديث مع المعلم عن موضوع ما بكل حرية، فالتلميذ هنا يقوم بطرح الأسئلة على المعلم، والمعلم يقوم بمساعدته فى الوصول لحلول لها، ويتمثل هذا النمط فى قيام التلميذ برفع يده لتوجيه سؤال للمعلم حول موضوع الدرس، أو قول جملة، أو التعبير عن وجهة نظره فى موقف معين حدث داخل غرفة الصف، أو موضوع معين يجري نقاشه.

١٠- السلوك المشترك:

يتـــضمن هـــذا النمط فترات الكلام الإداري، الصمت، التشويش، وفيه يختلط الكلام فيما بينهم جميعاً، ويكون التفاعل والاتصال بين المعلم والتلاميذ غير مستقر، ومقطـــع أثـــناء النقاشـــات التى تدور داخل غرفة الصف، ويتمثل هذا السلوك في الأنماط التالية:

١- **الكـــلام الإداري**: مثل، قيام المعلم أثناء المحاضرة بأخذ غياب التلاميذ، إعلان نتائجهم، قراءة تعليمات أو إعلان من قبل المدرسة.
٢- **فتـــرات الصمت**: وهى فترات سكوت وهدوء تام، حيث يسود الاستقرار داخل غرفة الصف، وينقطع فيها التفاعل بين المعلم والتلاميذ.
٣- **فترات التشويش**: يسود فيها الفوضى، ويختلط الكلام، ويصعب فيها تحديد من هو المتحدث، وينقطع فيها التفاعل، والاتصال بين المعلم والتلاميذ.

ويعـــتمد السلوك المشترك على المعلم والتلاميذ، فالمعلم يلقى تعليمات أو يعلن نتيجة، والتلميذ أحياناً يستمع وأحياناً أخرى يشوش، وفى كل الحالات السلوك داخل غرفة الصف يكون مشترك بين المعلم والتلميذ.

وقـد وضـع " فلاندرز " ثلاث فرضيات لدراسته، الهدف منها التوصل إلى مبادئ عامة فى السلوك الصفي لتوجيه المعلم فى ضبط سلوكه الخاص والتحكم به كجزء من خطته لإدارة الغرفة الصفية:

الفرضـية الأولى: تأثير المعلم غير المباشر، يزيد من التعلم عندما يكون فهم وإدراك الطالب للهدف مشوشاً وغامضاً.

الفرضـية الثانية: تأثير المعلم المباشر يزيد من التعلم عندما يكون فهم الطالب للهدف واضحاً ومقبولاً.

الفرضـية الثالثة: تأثير المعلم المباشر يقلل من التعلم عندما يكون فهم الطالب للهدف غامضاً.

هذا وقد وضع "فلاندرز" التفسيرات التالية لفرضياته :

١- التأثيـر غير المباشر يزيد من التعلم عندما تكون الأهداف غامضة، وهذا يزيد مـن حيرة الطالب فى التصرف مما يتيح له فرصة وضع الأهداف على المحك وتحديـد الخطـوات الموصلة للأهداف مما يجعل الطالب أكثر توجهاً نحو حل المشكلات وأكثر استقلالية ويستخدم هذا الأسلوب فى المرحلة الدراسية الأولى.

٢- التأثيـر المباشر يزيد من التعلم عندما تكون الأهداف واضحة محددة بمعايير قبول أو رفض تأثير المعلم وكذلك السلوكيات البديلة المتنوعة يمكن أن يفهمها الطالـب حـيث يفتـرض فى الطالب أن يكون موجهاً نحو حل المشكلة، وقد يكـون تأثير المعلم المباشر موجهاً نحو حل المشكلة والنتيجة تكون طالب ذو كفاءة عالية باتجاه حل المشكلات.

٣- التأثيـر المباشـر يقلل من التعلم عندما تكون الأهداف غامضة لأنها تزيد من اتكالـية الطالـب على المعلم فما دام الهدف غير واضح فإن استجابة الطالب ستتبع سلطة المعلم لأن الطالب لم يفهم الهدف الذي يضمره المعلم، فلن يكون لـه بديل أخر وبالتالي سيكون موجهاً أكثر نحو إرضاء المعلم أكثر منه نحو مواجهة متطلبات حل المشكلات.

تحليل التفاعلات المعرفية الصفية عند " فلاندرز ":

وضـع فلانـدرز نظامـاً للـتفاعل اللفظي لقياس فاعلية التدريس والعلاقات الاجتماعية فى غرفة الصف.

ويـشير فلانـدرز إلى أن هذا النظام قيم للمواقف التى يتناقش فيها المعلمون والطلاب بشكل فعال، وأن التحصيل الدراسي للطلاب يكون أكثر كماً وأفضل نوعاً

عندما يستخدم المعلم نماذج مرنة من نماذج تأثير المعلم أى أن يشتمل هذا النموذج المـــرن على سلوك تأثيري مسيطر مباشر وسلوك تأثيري غير مباشر على فقرات مختلفة خلال الحصة الدراسية.

نظام فكس للتفاعل اللفظي

حديث المدرس مباشرة	١- إعطاء معلومات بالشرح والمحاضرة أو الأسئلة القصيرة عن المحتوي. ٢- إعطاء إرشادات وأوامر للقيام بعمل ما. ٣- طرح الأسئلة المحددة والتى تجاب بنعم أو لا. ٤- طرح تساؤلات أجوبتها احتمالات متعددة.
حديث المدرس استجابة	٥- بالموافقة: ٥ أ- على أفكار الطالب - تشجيع ومديح وتلخيص للأفكار. ٥ب- على سلوك الطالب - استجابة تشجيع الاستثمار فى السلوك الحاضر. ٥ج- على شعور الطالب - يستجيب بطريقة تقبل الشعور. ٦- بالرفض: ٦ أ- للأفكار - انتقاد للأفكار أو تجاهل لها. ٦ب- للـــسلوك انتقاد سلوك الطالب لإيقافه. ويمكن التعبير بشكل نكتة أو بنغمة تدل على الرفض. ٦ج- للشعور - تجاهل ورفض لتعبير الطالب عن شعوره.
حديث الطالب استجابة	٧ أ - اســتجابة للمـــدرس تتبع تصنيف ٣,٢ يمكن التنبؤ فيها مثل (إقرأ أنت بعده). استجابة بدون تكليف: ٧ب- اســتجابة دون تكلـــيف مـــن المـــدرس وتتبع تصنيف (٤) التساؤلات. ٨ - استجابة لطالب أخر.
حديث الطالب مبادرة	٩ - مبادرة للحديث مع المدرس دون الطلب إليه. ١٠- مبادرة للحديث مع طالب أخر دون الطلب إليه.
أخرى	١١- سكوت تام عندما يتوقف التواصل. ز - ارتباك - ضمن تقاطع سير الدرس ويتم ذلك عادة عند التنقل بين المواقف التدريسية.

الفرق بين النظامين " فكس وفلاندرز العشري" "

عــند اســتعراض النظامــين كما وضحهما أبو هلال فى كتابه فإنه يمكن أن نلاحظ الفروق التالية:

١- يقــسم فلانــدرز سلوك المدرس إلى مباشر وغير مباشر ذلكم أن أحدهما جيد والآخــر ردئ، وخاصة أن نتائج الدراسات تظهر تفوق السلوك غير المباشر فى تحسين تعلم التلاميذ أكثر من السلوك المباشر.
ولكن الذي يحتم استخدام أي من الأسلوبين هو طبيعة المادة المقدمة موضوع الــتعلم حــيث أن بعضها لا يمكن أن تقدم إلا بسلوك مباشر والمثل على ذلك تقديم درس جديد.

أ - أمــا بالنــسبة لنظام فكس فلا يظهر هذا التميز على الرغم من قياسه للمدرس المباشر وتمييزه عن المدرس غير المباشر.

٢- لم يميز النظام العشري أسئلة المدرس، أما نظام فكس فقد قسم أسئلة المدرس إلــى نوعين ضيقة بحيث يجاب عليها إما بنعم أو لا، وواسعة من النوع الذي يحتاج إلى التنقيب عن الإجابة بين مجموعة من الخبرات.

٣- إن نظــام فكــس يقــسم حديث الطالب إلى استجابة لسؤال ضيق أو استجابة لتساؤل واسع، بينما نجد الاستجابة فى نظام فلاندرز واحدة.

٤- إن ســلوك الرفض وقياسه يكون أكثر وضوحاً فى نظام فكس مما هو فى نظام فلانــدرز، حيث أنه يتقبل شعور الطالب فى ثلاث تصنيفات ويرفضه فى ثلاث تالية. بينما يتضمن نظام فلاندرز ثلاث تصنيفات لتقبل شعور الطلبة (١، ٢، ٣) ولا يوجد سوي مصنف واحد وهو الرقم (٧) لرفض مبادرة التلاميذ.

٥- يتضمن نظام فكس ١٧ تصنيفاً مما يجعله أكثر صعوبة فى التطبيق بينما نظام فلاندرز (١٠) تصنيفات وذلك يجعله أكثر سهولة.

٦- يبدو نظام فكس أكثر وضوحاً من نظام فلاندرز وذلك لوجود تفاصيل عن كل نقطة يمكن أن يصيب الباحث بها لبس أو عدم فهم.

ويــستخدم فكس الأحرف لتمثيل رموز المناطق أو المصنفات وقد رمزها أبو هلال على صورة فى نظام فلاندرز فى مربعات أو مستطيلات مظللة ضمن ورقة مربعات.

٨

الفصل الثامن
العلاقات الإنسانية

الفصل الثامن
" العلاقات الإنسانية "

ماهية العلاقات الإنسانية :

لا يمكـــن للإنـــسان أن يعـــيش وحـــده منعزل عن باقي الأفراد، فهو مخلوق اجتماعـــي بالطبع لذلك فإننا نلاحظ أنه مربوط مع الغير بشبكة كبيرة من العلاقات فبينه وبين الوالدين تقوم العلاقة الوالدية.

وعـــن طـــريق هـــذه العلاقـــة يـــنمو ويترعرع ويمتص كثيراً من الصفات الاجتماعـــية والقـــيم المخـــتلفة وتنتقل إليه ثقافة الجيل، كذلك يشبع عن طريق هذه العلاقات حاجاته الكثيرة الأخرى، مثل المأكل والملبس والمأوى والأمن وهى كلها أساســـية لحـــياته، فبينه وبين أشقائه علاقات تتيح له الفرصة لامتصاص كثير من الخلاق والشعور بالقوة والجاه.

ثـــم أن بيـــنه وبـــين أصدقائه أيضاً علاقات عن طريقها يتعلم الأخذ والعطاء والـــتعامل الإنساني ويقضى كثيراً من أوقاته معهم فى سرور واستمتاع، كما أنه قد يلجأ إلى أحدهم طلباً للعون والمساعدة.

وبينه وبين بعض التجار علاقات متنوعة عن طريقها يقضى حاجاته منهم فى ظـــل مـــن الثقة والأمانة، وبينه وبين زملائه فى العمل علاقات عن طريقها تقوم أعماله معهم بروح من التعاون، وبينه وبين زوجته علاقات تمكنه من أن يسير فى حياته الزوجية كوالد يقدر المسؤولية العائلية وتربية الأطفال بالتعاون مع زوجته.

وهكـــذا نـــرى أن حـــياة الإنسان وأعماله ونشاطه فى الدنيا ترتكز على قيام علاقـــات كثيرة تربطه مع غيره، وأن هذه العلاقات إذا ساءت أصابها الاضطراب والفـــتور فـــإن حـــياة الإنـــسان تـــضطرب، بالتالي ويواجه نتيجة لذلك كثيراً من المشكلات المختلفة التى تعطل نشاطه أو قد تعرضه للعلل.

وهـــذه الـــصورة المختلفة من العلاقات هي علاقات إنسانية، وهذا الاصطلاح ينطـــبق بمعـــناه الواســـع كما رأينا على التفاعلات التي تقوم بين الأفراد فى جميع نواحي نشاطهم، فهي تقوم بين الرئيس ومرؤسيه فى الدوائر الإدارية، وبين الناظر والمدرســـين، وبين المدرسين والتلاميذ فى المعاهد والمدارس، وبين رئيس النادي والأعضاء، وبين أفراد الأسرة جميعاً فى المنزل.

وتعـــرف العلاقات الإنسانية فى مجال العمل بأنها " مجال من مجالات الإدارة يعنى بدمج الأفراد فى موقع العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معاً بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية ".

ويتبين لنا من التعريف السابق أن للعلاقات الإنسانية أهدافاً ثلاثة هي:

١- تحقـــيق الـــتعاون والمـــشاركة بين العاملين والإدارة من ناحية وبين العاملين أنفسهم من ناحية أخرى.

٢- فتحفيز الأفراد على العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

٣- إشـــباع حاجـــات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية والوصول بهم إلى أفضل حالات الرضا والتكيف.

وتعـــتمد العلاقـــات الإنـــسانية على منطق متميز يقوم على فهم علمي لحقيقة الإنـــسان وطبيعة السلوك الإنساني. فالإنسان من وجهة نظر العلاقات الإنسانية هو عـــضو يـــشارك عـــن رغبته فى التنظيم الإداري ليحقق أهدافاً شخصية من خلال إسهامه في إنجاز ما يصبو إليه التنظيم من أهداف.

وتـــبدأ العلاقـــات الإنسانية بدراسة حاجات الفرد الإنسانية والتي تختلف من فـــرد لآخـــر تبعاً لظروفه ورغباته، وذلك لكونه وحدة في التنظيم الإنساني الذي ينـــسق العمـــل بين الأفراد والجهد الجماعي، فالفرد هو لبنة فى ذلك البناء الذي نطلـــق علـــيه " نشاط المجموعة " والعلاقات الإنسانية هي التي تربط بين أفراد المجمـــوعة، وتجعـــل التنظـــيم نظاماً اجتماعياً يتكون من مجموعة من الأجزاء المـــتفاعلة المرتبطة ببعضها. والأفراد عندما يعملون معاً تنشأ اهتمامات مشتركة للجماعـــة وتخـــتلف عـــن تلك التي يهتم بها كل فرد على حدة. وحيث أن الفرد يتـــصرف كفـــرد وكعـــضو في الجماعة فإن العلاقات الإنسانية تهتم بالمشكلات الفردية والجماعية في آن واحد. وتركز على الأفراد كأشخاص أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية أو المادية، ويعد التنظيم غير الرسمي من أهم الوسائل لتحقيق علاقات إنسانية سليمة.

مفهوم العلاقات الإنسانية :

هـــي الرابطة التي تربط بين شخصين أو أكثر فى موقف معين، بهدف إحداث الـــتوافق بـــين رغبات ومطالب واحتياجات كل منهم فى جو تسوده المودة والألفة والاحترام المتبادل.

ومن خلال التعريف السابق يتبين لنا الآتي:

١- العلاقات الإنسانية تتم من خلال طرفين.
٢- الأهداف بين كل من الطرفين واضحة وتدور حول موقف واحد.
٣- أن كلا الطرفين لديه القدرة على مساعدة الأخر لتحقيق أهدافه.
٤- يسود هذه العلاقة الاحترام المتبادل بين كلا الطرفين.
٥- تمتع كلا الطرفين بالاستقرار النفسي والألفة نحو الطرف الأخر.

مفهوم أخر:

هـــي العملية التي تربط بين الفرد والآخرين برباط من المودة والألفة والتفاهم والاحتـــرام المتبادل بين كلا الطرفين مع رغبة كل منهما فى الاستفادة من خبرات الأخـــر، بحـــيث يشبع كلاهما حاجاته ورغباته، مما يساعده على الإحساس بالأمن والاستقرار النفسي والاجتماعي.

أهداف العلاقات الإنسانية:

تهدف العلاقات الإنسانية إلي هدفين رئيسين، هما:

١- دراسة السلوك البشرى أثناء النشاط الإنساني.
٢- الاســـتفادة مـــن نتائج هذه الدراسة فى تحسين المعاملات والارتقاء بالأحوال الإنـــسانية فالعلاقـــات الإنسانية لا تقتصر جهودها على دراسة صور السلوك الإنساني وما وراءه من دوافع فقط، بل يمتد نشاطها إلى العمل على اتباع كل مـــا يمكن اتباعه نحو هذا السلوك بحيث نصل بذلك إلى أفضل النتائج، وعلى ذلـــك تكون العلاقات الإنسانية من العلوم التطبيقية أي علوم وفن، فهي تدرس الـــسلوك الإنـــساني وتتخذ الأساليب التي تؤثر فيه ليعطى نتائج أفضل، وهذا الجـــزء التطبيقـــي مـــنها يعطـــيها الصفة الدينامية فهي تتجاوز الوصف إلى التطبيق.

ويمكـــن أن ننظـــر إلى العلاقات الإنسانية فى محيط الإدارة على أنها الوسيلة للوصول إلى جهود جماعية مثمرة ومشبعة، أو أنها الأداة منظوراً إليها من الجانب الإنـــساني، فهـــي تعمـــل على التماسك بين هؤلاء الأفراد فى مجال العمل بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد فى صورة تعاونية ومحققة لإشباعاتهم المادية والاجتماعية والنفسية فى سبيل الوصول الى الأهداف المشتركة بينهم وبين المنظمة التي يعملون فيها.

ويظهـر بوضــوح مــن ذلك أن اهتمام العلاقات الإنسانية موجه فى الدرجة الأولــى إلى الإنسان لأنه الوحدة التي تتكون منها المنظمة، وهو الذي يقوم بالعمل وصنع الإنتاج ونجاح أو فشل هذه المنظمة يتوقف على الجهد الإنساني، وهى لكى تنجح فى رسالتها وتحقيق أهدافها لابد أن تحقق أيضاً أهداف أفرادها. أو توحد لهم الجــو المناســب الذي يساعدهم فى تحقيق هذه الأهداف، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير قــيادة رشــيدة ملمة بالسلوك الإنساني وماهرة فى تطبيق أسس العلاقات الإنسانية كذلك تركيب خاص للتنظيم مزود بنظم للعمل تتمشى مع الطبيعة والقيم الإنسانية.

أسباب تكوين علاقات إنسانية :

هــناك عــدة أســباب تدعو الإنسان إلى إنشاء علاقات شخصية مع الآخرين والانجذاب إليهم ومن أهم هذه الأسباب ما يلي:

المظهر الخارجي:

نحن ننجذب للآخرين عادة وفقاً للهيئة التي يبدون عليها. فعندما يسرنا مظهر شــخص ما تصبح لنا رغبة في التعرف عليه عن قرب. إلا أن المظهر الخارجي لطرفــي العلاقة هو في الحقيقة صفة شكلية تقل أهميتها مع مضي الوقت بالمقارنة مــع الــصفات الأساســية التــي سيكتشفها كل منهما في شخصية رفيقه. فالمظهر الخارجــي قد يكون أحد الأسباب لبدء علاقة حميمة مع شخص ما، إلا أنه نادراً ما يكون السبب في بقاء هذه العلاقة على المدى البعيد.

الفائدة المتوقعة:

أحــياناً تجــدنا منجذبــين لبعض الأشخاص بسبب شعورنا بأن الارتباط بهم ســيعود علينــا بفائدة ما. فمثلاً عندما يشترك الطالب في أحد الأندية الطلابية فهو يفعــل ذلــك لاعتقاده بأنه سيجني فائدة معينه من ذلك الاشتراك، كاكتساب بعض المهــارات الحياتــية أو حــصوله على رحلات مجانية أو مقابلة بعض الأشخاص المهمين الذين قد يستفيد منهم مستقبلاً بعد التخرج.

التشابه:

نحــن ننجذب عادة للأشخاص الذين يشاركوننا في ميولنا ومعتقداتنا، أو الذين يبدو أنهم مثقفون في المواضيع التي نجدها ممتعة أو مهمة بالنسبة لنا. فالتوافق بين شخــصين في الأماكن التي يفضلان الذهاب إليها أو أنواع الرياضة التي يستمتعان بممارستها مثلاً يبقي العلاقة بينهما حميمة ولفترات طويلة.

الاختلاف:

علـــى الــرغم مـــن أن الاختلاف في معتقدات الناس من النادر أن يؤدى إلى تكــوين علاقات شخصية متينة، إلا أن الاختلاف بينهم في صفاتهم الشخصية يمكن أن يؤدي إلى ذلك. فعلى سبيل المثال، قد تتكون علاقة وطيدة بين شخصين أحدهما يتــردد كثيــراً فـــي اتخـــاذ قراراته والآخر يتسرع في اتخاذ قراراته، إذ إن كلا الشخصين سيكون مكملاً للآخر.

التقارب:

ونقـــصد بـــه التواصـــل المباشر الذي يحدث بين البشر عندما يتشاركون في تجـــربة ما كالعمل أو الدراسة. فحتى لو لم تكن هناك أى عوامل تساهم في نشوء علاقـــة بـــين اثنين (كالأسباب الأربعة سابقة الذكر) فقد يكون مجرد وجودهما في نفس قاعة المحاضرات لفصل دراسي كامل، أو الاشتراك في نفس المكتب بالشركة التـــي يعملان بها، أو الوقوف متقابلين على خط الإنتاج بالمصنع، يجعلهما قريبين مـــن بعـــضهما وهـــذا ســـيؤدي بالتالـــي إلى تكوين صداقات عديدة وربما بعض الصداقات الحميمة. وفي المقابل، قد يفقد المرء بعض الصداقات العزيزة على قلبه عـــندما يبـــتعد عـــنها بسبب انتقاله للعيش في مدينة أخرى. لذا فإن التقارب ليس ضرورياً فقط لإنشاء العلاقات بين البشر بل أيضاً للمحافظة عليها.

مبادئ العلاقات الإنسانية :

تقوم العلاقات الإنسانية على العديد من المبادئ منها:

١- الإيمـــان بقيمة كل فرد من أفراد الجماعة تبعاً لقوله تعالى: "وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ" آية.

فمن غير المعقول: أن من كرمه ربه نحقره ونزدريه ونقلل من شأنه ...

٢- توجـــيه النـــية والإخلاص لله ... فلا تقام علاقات إنسانية على أساس الهوى والمـــصلحة والمنفعة ... فأساس العلاقات صدق النية والإخلاص لله .... تبعاً لقـــول الرسول ﷺ : "إنما الأعمال بالنيات ... وإنما لكل أمري ما نوى" جزء مـــن حـــديث، وقوله ﷺ : "ما كان لله دام واتصل... وما كان لغير الله انقطع وانفصل" حديث.

٣- احترام كل فرد لرغبات الآخرين واحترام شعورهم واحترام آراءهم تبعاً لقوله ﷺ : "أحبب لأخيك كما تحب لنفسك" حديث

٤- مـــراعاة الـــصدق والأمانـــة فى كل ما يصدر من قرارات وتوخى العدل فيها حرصاً على رضى الله أولاً ...
ثم حرصاً على كسب ثقة العاملين وحبهم ...
تـــبعا للحـــديث: "ما زال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صـــديقاً .... الخ" جزء من حديث "الصدق يهدى إلى البر... والبر يهدى إلى الجنة" جزء من حديث.

٤- مراعاة عدم الكذب فى التعامل مع العاملين أو خارج الروضة... لأن الكاذب مآلـــه أن ينفضح أمره بين الناس وعواقبه أليمة فى الآخرة... ويقوض العملية التـــربوية بكاملهـــا ... تـــبعاً للحديث: "إياكم والكذب .. فإن الكذب يهدى إلى الفجـــور .. والفجور يهدى إلى النار" حديث.. ومازال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذاباً"
ولـــنا فى رسولنا ﷺ الأسوة الحسنة إذ كان يسميه المشركين من بلده "الصادق الأمين".

٥- اكتساب المهارات اللازمة الاجتماعية والتربوية للعمل مع الأفراد والجماعات وكسب تلك المهارات:

أ - يأتي بكثرة الاطلاع فى كتب السيرة.. وكيف كان يعامل الرسول ﷺ أصدقاءه وكيف كان يعامل الناس ...

ب- وتأتى بالخبرة ومجالسة الصالحين، وكيف يعاملون الناس..

جـ- وتأتـــى بـــالإطلاع علـــى كـــتب سيرة الخلفاء والصحابة .. وكيفية معاملتهم للناس ..

د- وتأتى تلك الخبرة بمعرفة الحقوق " حق الجار.. حق التلميذ.. حق الصاحب.. الـــخ" تلك الحقوق شرعها الله وسنها رسوله صلى الله عليه وسلم ويجب علينا معرفتها والاطلاع عليها والعمل بها.

٦- التمـــسك بتعالـــيم الدين.. وأهداف العمل .. وإتقان القول مع العمل، فى كافة التصرفات لكى نكون قدوة يحتذى بنا .. ولو تكلمنا دون أن نترجم الكلام إلى عمل لن يسمعنا أحد .. ولن يطيعنا أحد .. وقد كان رسولنا قرآناً يمشى على الأرض .. أى كـــان يتـــرجم مـــا يقوله القرآن إلى واقع عملى ملموس وإلى سلوك محسوس ..

أمور ضرورية لتطبيق العلاقات الإنسانية :

مـــن أجـــل تطبيق مبدأ العلاقات الإنسانية بشكل سليم، هناك عدة أمور يجب مراعاتها، وهى:

أولاً: الحوافز: هي نظام حديث فى الإدارة من شأنه دفع الأفراد إلى بذل المزيد من الجهـــد لتحسين ورفع الكفاءة الإنتاجية، ولكي تحقق الحوافز النتيجة المرجوة يجب أن تحقق ما يأتي:

أ - الوقوف على أهم الحاجات التى يسعى كل فرد إلى إشباعها.

ب- أن تكون ملائمة لتعزيز السلوكيات المرغوب فيها.

جـ- أن تكون الحوافز قادرة على تحديد الهدف المراد توجيه سلوك الأفراد نحوه.

د- أن تشمل جميع العاملين ولا تختص بفئة دون أخرى.

والحوافز هى نوعين هما:

١- **الحوافـــز الإيجابية المادية:** مثل المكافآت المادية والهدايا الرمزية والعلاوات وكلهـــا حوافـــز ماديـــة. أمـــا الحوافز المعنوية : فهي تشمل خطابات الشكر والتقدير والثناء والإطراء في الأحاديث الرسمية وغير الرسمية.

٢- **الحوافـــز الـــسلبية المادية:** وتشمل خصم جزء من الراتب أو تأخير العلاوة. المعنوية: مثل خطابات التنبيه والإنذارات والتوبيخ الصادرة من الرئيس وغير ذلك.

ثانياً: الإصغاء: هو مهارة لازمة لتوثيق العلاقات الإنسانية وهى التركيز الشديد فى الإنـــصات لحـــديث المرؤوس أو الزائر سواء أكان الحديث شفوياً أو كتابياً، وفهـــم معانيه وترجمتها جيداً قبل إصدار أى حكم، لأن الإصغاء للشخص إنما هو احترام لكلامه وحرص على عدم ضياع حقوقه.

ثالـــثاً: لإصدار الأوامر والتعليمات: أن يكون بطريقة لبقة وبشكل ودى، وأن تكون المعلـــومات مفهـــومة لدى الجميع ومناسبة لكل المستويات مع اختيار الوقت المناسب.

رابعاً: إشراك الأعضاء المعنيين: فى اتخاذ القرارات فى حدود المعقول.

خامساً: وضوح وسهولة الاتصال: الاتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي، يجب أن يكون واضحاً مفهوماً سلساً تتخلله العبارات الودية.

سادساً: التركيز على المشكلة: إن وجدت لا على الشخص.

العلاقات الإنسانية ونتائج دراستها :

للعلاقـــات الإنسانية إذا ما استخدمت بالشكل السليم الذي يكفل تحقيق الأهداف ولا يضر بمصالح العمل أثر فعال كبير على إيجاد بيئة مدرسية معفاة من الضغوط النفسية والاضطرابات والقلق والتوتر، فهي تحقق بلا شك ما يأتي:

١- ارتفاع الإنتاج والرقى بمستواه.
٢- استقرار عمالة الإفراد والحد من طلب النقل والإجازات.
٣- الحد من الغياب والتأخير فى الحضور.
٤- الحد من التسرب والهروب من مكان العمل حين وجود الفرصة لذلك.
٥- انخفاض نسبة شكاوى المرؤوسين والمراجعين.
٦- اختفاء الشائعات.
٧- تلاحم الأعضاء وسيادة التعاون بينهم.
٨- غياب الشقاق والنفاق وسوء الأقوال.
٩- بروز العمل الفريقي القائم على الود والرضا.
١٠- إيجاد روح التنافس الشريف.
١١- تمتع الأفراد بالصحة النفسية وغياب القلق والتوتر النفسي.
١٢- ظهور التعامل بالقيم الإسلامية الفاضلة ظهوراً واضحاً جلياً.
١٣- إيجاد روح الابتكار والإبداع والتجديد.
١٤- العمل الدائم على تطوير الأعمال والبرامج.
١٥- حث الأهالي على الاتصال الدائم بالمدرسة والحرص عليه.

نماذج لتصنيفات العلاقات الإنسانية :

الأســـرة هـــي المـــصدر الرئيسي لنقل ونشر القيم والمسويات الحضارية بين الأجيال القادمة.

إلـــى جانـــب ذلك، فإن الأسرة لها الدور الكبير فى التأثير على شخصية الطفل، لـــذلك فإن الطفل يتفاعل مع مجتمع الأسرة أكثر تفاعله مع أي مجتمع أخر خصوصاً فـــى سنواته الأولى، ولا ينفصل وأسرته على الكيفية التي سوف يتعلم منها المهارات المختلفة، كذلك تتشكل خبرات الطفل واستجاباته فى علاقاته الاجتماعية.

أ - العلاقة بين الوالدين:

نـــستطيع أن نقـــول إن نوع الزواج والأسرة ومدى ما نتوقعه من تماسك فى الأســـرة وسعادة زوجية يتوقف إلى حد كبير على مدى إشباع الحاجات الشخصية

لكـــل من الزوجين، فإذا وجدت الزوجة أن حياتها الزوجية مشبعة، وأنها تحقق ما تطلعـــت إلـــيه من أهداف، وما تشعر به من حاجات، فإن ذلك بلا شك يؤدى إلى حرصـــها علـــى تماســـك الأسرة وإلى حرصها على مصدر إشباع حاجاته وهى الأســـرة، وكـــذلك الزوج الذي يجد فى زوجته ما كان يأمل فيه عندما تزوج، وإذا وجـــد فـــى حـــياته الزوجية مصدراً لإشباع حاجاته، فإنه بدوره يعمل على تماسك الأسرة وإسعاد زوجته.

وقد وجد " ليفين، مونرو" أن هناك نمطين للحاجات النفسية يشبع وجودهما فى الأســـرة، فالأول هو الحاجة إلى الحب والإعجاب والحماية. أما الثاني فهو الحاجة إلى الاستقلال والحاجة إلى المركز وإشباع الذات.

ورغـــم أنـــه قد يكون هناك تعارض بين هذين النمطين من الحاجات، إلا أنه يحـــدث أن يصل الزوجان إلى مواجهة بينهما، وينعكس أثر العلاقات بين الوالدين علـــى شخصية الطفل، فنحن نرى أنه كلما كانت العلاقة بين الوالدين منسجمة أدى ذلك إلى وجود يساعد على نمو الطفل إلى شخصية متكاملة متزنة.

فالخلافـــات والتشاحن بين الزوجين، وخاصة عندما يشعر بها الطفل تعتبر مـــن العوامل المؤدية إلى نمو الطفل نمواً نفسياً غير سليم، إذ أنه لا شك فى أن الجـــو الأســـرى الذى تشيع فيه الخلافات والمشاحنات يختلف عن جو يشيع فيه الحب والاتفاق والتعاطف ولا شك أن من الخبرات القاسية ذات الأثر النفسي غير الـــسليم على نمو الطفل شعوره بما يوجد بين والديه من انعدام الحب والتعاطف، ومـــا تحويه علاقتهما من خلاف وتشاحن، فالطفل عادة يحب والديه ويعجب بكل مـــنهما، وقـــد يمـــتص ما يلاحظه من أنماط سلوكهما وقيمتها وعادتها، وخلاف الـــوالدين يمـــثل بالنـــسبة إلـــيه صراعاً نفسياً، وقد يستطيع الطفل أن يبعد نفسه جسمانياً عن خلافاتهما، فإذا سمع تشاحناً بينهما فقد يضع رأسه تحت الوسادة كي يـــبعد عـــن نفـــسه ألفاظاً قد تكون قاسية، ولكنه لا يستطيع أن يهرب من الآثار النفـــسية المؤلمة لهذه الخلافات، والتي قد تهدد إشباع حاجته إلى الحب والانتماء والأمـــن النفـــسى، بمـــا يؤدى إلى التوتر النفسي الذي يؤدى بدوره إلى السلوك العدواني، والسلوك المعادى للمجتمع.

وقـــد وجدت " هاتويك " ارتباطاً موجباً بين التوتر الذي يشيع في جو الأسرة نتـــيجة لخلاف الوالدين وأنماط من السلوك بين الأطفال كالغيرة والأنانية والخوف والشجار وعدم الاتزان الانفعالي، وجميع هذه الأنواع السلوكية تدل على عدم توافر الأمن النفسي عند الطفل، وعدم اتزانه انفعالياً.

ب- العلاقة بين الوالدين والطفل:

إن نــوع العلاقــة التــي تنشأ بين الوالدين والطفل، وطريقة معاملة الوالدين لطفلهمــا عامل هام يدخل فى تشكيل شخصية الطفل، فهناك فرق بين شخصية فرد نشأ فى ظل من التدليل والعطف الزائد والحنان المفرط وشخصية فرد أخر نشأ فى جو من الصرامة والنظام الدقيق الذي يتصف بشيء من القسوة. هنا يوجد فرق بين هــذين الفــردين فى سلوكهما الشخصي، وهذا الفرق مرده إلى حد كبير إلى نوع العلاقة بين الوالدين والطفل، أو إلى الاتجاهات الوالدية نحو الطفل.

فــإذا مــا نشأ الطفل فى جو مشبع بالحب والثقة تحول عند نموه إلى شخص يــستطيع أن يحب لأنه أحب وتعلم كيف يحب، سينمو إلى شخص يستطيع أن يثق فى غيره لأنه عاش فى جو من الثقة مع والديه، أما الطفل الذي نشأ فى جو يزخر بالحــرمان مــن الحــب وشعر برفض والديه سينمو فرد أنانياً وعدوانياً لا يعرف الحب، ولا يستطيع أن ينتمي إلى غيره.

ولقــد شــهدت الــسنوات الأخيرة تغيراً فى آراء علماء النفس فى كيف تكون معاملــة الأطفال، فظهرت الكثير من البحوث والدراسات التى اهتمت بالعلاقة بين الوالدين والطفل وظهرت ألفاظ كالرعاية الزائدة والرفض والإهمال والتدليل وجميع هــذه الألفاظ ترمى إلى أنواع معينة من السلوك الوالدى تجاه الأطفال، أو ما سمى بالاتجاه الوالدى نحو الطفل.

كمــا أن عملــية الرفض والقبول لها تأثير كبير على حياة الطفل المستقبلية، فالطفــل المرفوض وغير المرغوب فيه يكون شخصاً أنانياً وعدوانياً، مختلف عن الأطفــال المــرغوبين والمحبوبــين، فهؤلاء الأطفال يشتركون فى اللعب التعاونى والمحادثات الاجتماعية.

جـ- العلاقة بين الأخوة:

كمــا تؤثــر العلاقة بين الوالدين الاتجاهات الوالدية فى نمو شخصية الطفل، كــذلك تؤثــر العلاقــات بين الأخوة فى نمو هذه الشخصية، فكلما كانت العلاقات منــسجمة خالــية من تفضيل طفل عن طفل بما ينشأ عنها من أنانية وغيرة، كانت هــناك فرصة أمام الطفل كي ينمو نمواً نفسياً سليماً، وقد اهتم علماء النفس بترتيب الطفل بين أخواته وأثر ذلك فى شخصيته، وتعرض لهذه الناحية " الفرد أدلر" الذي عمــل علــى انتــشار فكرة أن الأخ الأصغر يشعر بالنقص نحو أخيه الأكبر منه، ويحــاول أن يعوض هذا النقص بإظهار التفوق على من يكبره من أخوة وأخوات، وأكد أهمية الآثار التي تتولد عن ترتيب الطفل بين أخواته فى نمو شخصيته.

وترى "سعدية بهادر" (١٩٨٠) إن التفاعل المتبادل بين الاخوة له دور لا يذكر فـــى عملية النضج الاجتماعي للطفل واكتساب العناصر المكونة للشخصية ويعتبر الأخـــوة مساعدين فى عملية النضج، فمنهم من يتعلم النظر فى سلوكه وتصرفاته، فـــيدرك الممنوع والمرغوب والمسموح به والصواب والخطأ، ويبدأ فى التفكير فى نفسه، من خلال تصرفاته ونظرتهم إليه ورأيهم فيه، كما يعتبر الطفل أخواته الكبار نمـــوذجاً لـــه يحـــتذي بهم ويتعلم منهم أساليب السلوك الاجتماعي المقبول، وعن طـــريقهم يـــشعر بالحب والعطف والحنان، ويتمكن من تبادل نفس المشاعر معهم فيشعر بالطمأنينة والسعادة وراحة البال.

العلاقات الإنسانية ثمرة الاتصال والتفاعل :

تعـــد العلاقـــات الإنسانية واقعاً لا جدال فيه، فنحن فى عملية تفاعل مستمر مع جمـــيع الأشخاص المحيطين بنا فى جميع المواقف اليومية وتتحدد كفاءة هذا التفاعل بقـــدرة الأفـــراد علـــى اســـتخدام مهارات الاتصال بشكل جيد، والعلاقات الإنسانية والنـــشاط الإنساني بوجه عام يقوم بالدرجة الأولى على الاتصال، وبدون الاتصال لا تقوم علاقة، والاتصال مهارة إنسانية وهبها الله لأرقى مخلوقاته، وجعلها أهم الدعائم الأساسية لاتصال العبد بربه من جهة، واتصال الناس ببعضهم من جهة أخرى.

فالاتـــصال إذا هـــو حقيقة أساسية للوجود الإنساني والعملية الاجتماعية، فهو الـــذي يجعل التفاعل بين أفراد المجتمع ممكناً من خلال نقل وتبادل المعلومات بين أفراد ذلك المجتمع التي بأساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم.

يبدو الاتصال الإنساني لازمة اجتماعية للإنسان وضرورة حتمية وهامة، فله دور بـــارز فـــيما حققته الإنسانية من تقدم على مر العصور والحقب، وما التاريخ البـــشرى ســـوى تـــراكمات من الثقافات والأفكار أنتجتها عمليات انتقال المعارف والعلـــوم بـــين الأفراد والجماعات والأجيال، وقد عبر "جون ديوى" عن الإتصال بالقـــول أن " الاتـــصال هو أروع الأمور جميعاً، وفى رأى "ديوى" أن المجتمع لا يـــستمر فـــى وجـــوده فقط لكنه ينشأ أصلاً بالاتصال، وواضح أن الاتصال جوهر الحياة الاجتماعية ورمز تطورها، أن الحاضرة الإنسانية كلها تحافظ على وجودها واستمرارها عن طريق الاتصال".

ويعـــرف الاتـــصال بأنـــه "العملية التى يقوم بها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما فى موقف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش".

ولكـــي يحـــدث تفاعل لابد من وجود اتصال بين الفرد والمحيطين به، ويفسر "الـــسلوكيون" عملـــية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد إلى نظرية المؤثر والاستجابة والتعزيـــز التي قادها العالم الأمريكي "سكنر" الذي يرى أن المخلوقات الاجتماعية ليـــست سلبية فى تفاعلها، بل إنهم يستجيبون للتأثير أو المنبهات التى يتلقونها خلال عملـــية التنـــشئة الاجتماعية القائمة على التفاعل، والشخصية التي تتكون وتتشكل للفـــرد أو للجماعة هي نتيجة مباشرة لهذا التفاعل، والتفاعل بهذا المعنى يتمثل فى الاســـتجابات المتبادلة بين الأفراد فى وسط أو موقف اجتماعي، بحيث يشكل سلوك الواحد مؤثراً أو منبهاً لسلوك الآخر. وهكذا فعل "يؤدى" إلى استجابة أو استجابات فى إطار عملية تبادل المنبهات والاستجابات.

ويرى "سكنر" أن الإنسان يميل إلى تكرار السلوك أو الاستجابة التي تحقق له أهـــدافاً أو تلبـــى حاجة عنده أى تكرار الاستجابة التي تعزز، ويلعب التعزيز دورا أساســـياً فـــى تنـــشيط عملـــية التفاعل الاجتماعي، وتكوين الاتجاهات والعلاقات الاجتماعـــية، ويـــشير أصـــحاب هذه النظرية "جانيه وسكنر" إلى أن عملية النماء الاجتماعي هي حصيلة تعلم أنماط السلوك المختلفة التي تم تعزيزها فتتابع تكرارها إلى أن أصبحت جزء من شخصية الفرد أو الجماعة.

وتتم عملية التفاعل الاجتماعي بأبسط صورها على النحو الآتي:

مثير: استجابة مع التعزيز.

وما محصلة التفاعل الاجتماعي السلوكي؟

إن محصلة التفاعل المبشر تتمثل فى الشخصية التي تتكون للفرد أو للجماعة.

العلاقات الإنسانية فى الدين الإسلامي :

تميـــزت العلاقـــات الإنسانية فى الإسلام عن غيرها من العلاقات التي قامت وتقوم فى المجتمعات غير الإسلامية، وذلك لأنها تنبع من عقيدة آمن بها أفراد ذلك المجـــتمع المـــسلم وهـــي وحـــدة المنشأ لبنى البشر، وفي هذا يقول محمد هريدي (١٤١٠هـ): (وحتى نتمكن من التعرف على العلاقات الإنسانية السليمة والتي يجب أن تنـــشأ بـــين الأفـــراد في المجتمع الواحد لابد أن يعرف كل فرد من أفراد هذا المجـــتمع أصل خلقه، وأنه يشترك مع جميع البشر في أصل هذه النشأة، وبهذا فهم أن أخـــوة من أصل واحد، ومتى عرف هذا للجميع فإنهم سيعترفون بمبدأ المساواة فـــلا يكون هناك فضل ولا فرق بين فرد وآخر ولكن عندما أغفلت هذه الحقيقة في

وحدة المنشأ وسادت العنصرية، وانقسم الناس إلى طبقات سادة وعبيد مما بث روح الفـرقة بين أفراد المجتمع الواحد، واستمر الوضع هكذا إلى أن جاء الإسلام وأخذ يرشد الناس إلى طريق الخير وبعث لهم رسول منهم).

وببعـثه الرسول ﷺ تبدلت المفاهيم وساد الود والوفاق بين أفراد ذلك المجتمع الناشئ، فقد وضع الإسلام المبادئ الأساسية في توحيد الكلمة وجمع الصف وتوثيق الصلات بين أفراد المجتمع، فآخى بينهم ونشر روح التعارف والتعاون وبهذا كانت الدولـة الإسـلامية الأولى وحدة متماسكة متكاملة متعارفة لا فرق بين أفرادها إلا بالتقوى والعمل الصالح.

ويوضـح محمد هريدي (١٤١٠هـ) (أن أساس التفاضل بين البشر في الإسلام هـو مقـياس إلهي، وهذا فيه عدل لأنه من خالق البشر وبالتالي نجده مختلف عن مقايـيس البـشر التي تصنعها النظم الوضعية والنظريات البشرية القاصرة، وبهذا المقـياس الإلهـي " مقياس التقوى" يتحقق الإنصاف بين بني الإنسان، وهكذا فتح الطـريق أمام العاملين لكي يأخذوا نصيبهم من الدنيا وثوابهم في الآخرة، كما جاء ليلقـي فـي نفوس الأفراد الإحساس بالكرامة ويدفعهم إلى التسابق دائما في مجال الخير).

وإذا كـان للـدين دور هام في تحديد العلاقات الإنسانية بين الأفراد فإن الدين الإسـلامي قـد نظـم جميع أنواع السلوك الإنساني وحدد العلاقة بين جميع أفراد المجـتمع فـنجد أنـه حدد علاقة الإنسان بنفسه، وعلاقة الإنسان بأخيه الإنسان، وعلاقـة الإنسان بالمجتمع الذي يعيش فيه، بل أيضا حدد علاقة الدولة بغيرها من الدول، وقد أحيطت هذه العلاقات المختلفة بسياج قوي وهو علاقة جميع هؤلاء بالله سبحانه وتعالى.

والتوازن في العلاقات الإسلامية يعني ألا يميل الفرد تجاه الآخرين على نحو يجعلـه خاضـعاً لهم كما أنه لا يجعله بعيدا عنهم ونافرا منهم. بمعنى أن التوازن الـذي يـضمنه الإسلام في العلاقات الإنسانية والاجتماعية يجعل الفرد يقترب من الـناس ولكنه لا يذوب فيهم ولا يكون إمعة يقول أنا مع الناس إن احسنوا أحسنت وإن أسـاءوا أسـأت. كمـا انـه يضمن للفرد استقلاليته وشخصيته المتميزة عن الآخرين، ولكنه ليس الاستقلال الذي يبعده عن الناس ويعزله عنهم، فهو منهم وهم مـنه انطلاقـاً مـن أن مـن لم يهتم بأمر المسلمين فليس منهم. فالمحك الإسلامي للـسلوك الـسوي قـائم علـى فكرة العلاقات الإنسانية والاجتماعية المتوازنة بين الأطراف والأقطاب.

يقــوم المحك الإسلامي فى السلوك السوي على فكرة التوازن أو الوسطية بين الأطراف أو الأقطاب. والتوازن هنا لا يعنى احتلال نقطة متوسطة بين طرفين أو قطبــين، وإنما يعني الجمع بين محاسن الطرفين دون عيوبهما. والتوازن هو السمة الرئيســة فــى المحــك الإســلامي، ولــذا يمكــن أن نطلق علية "محك التوازن" (Equilibrium criterion) لأنــه يعــتمد علــى تحقيق التوازن بين جوانب النفس الإنــسانية، ويوفق بين النزعات المتقابلة فى الطبيعة البشرية، من الخوف والأمل، الحب والكره، الواقع والخيال، الجوانب الحسية والجوانب المعنوية، رغبة الفرد فى الــسيطرة ورغبته فى الخضوع. كما يقوم على تحقيق التوازن بين الفرد من ناحية والمجتمع بمنظماته وهيئاته من ناحية أخرى والكون بأسرة من ناحية ثالثة.

ولكــي نوضح كيف يحقق الإسلام التوازن بين الفرد والمجتمع فلنعرض مثالا يبين هذه العلاقة، وهو موقف الإسلام من مسألة المال. فالمال في الإسلام مال الله، وهــو لا يأتــي إلا عــن طريق العمل الشريف، ودون استغلال لجهد الآخرين أو حاجــتهم. ولا يضع المجتمع أي قيود على حركة الفرد في العمل والكسب، ولكنه مطالب أن يرعى في حركته أوامر الله.

القواعد الإسلامية فى العلاقات الإنسانية :

ومن تلك القواعد الإسلامية فى العلاقات الإنسانية : تلك الآيات والأحاديث:

١- " ما زال جبريل يوصى بالجار حتى ظننت أنه سيورثه " حديث.
٢- " إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ " آية.
٣- "والله لا يــؤمن والله لا يؤمن والله لا يؤمن ... قيل من؟ يا رسول الله قال ... من لا يأمن جاره بوائقة "اى شروره وغدره" حديث.
٤- " وَيُؤْثِرُونَ عَلَى أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ " أية.
٥- " رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ " أية.
٦- "الدين المعاملة .... الدين النصيحة " أجزاء من حديثين.
٧- " ولا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضاً " أية " وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ " أية ...
٨- "افــشوا السلام ... من حق المسلم على المسلم أن يبشي فى وجهه" جزأين من حديثين.
٩- "المتحابون فى على منابر من نور يوم القيامة " جزء من حديث قدسي.

فتلك القواعد الإسلامية تنمى وتزيد من العلاقات الإنسانية.

العلاقات الإنسانية والصحة النفسية :

لقــد قطع الإنسان شوطاً لا بأس به فى سبيل فهم الطبيعة المحيطة به. وتمكن من تسخير كثير من قواها لحساب راحته. وأصبح الإنسان سيد الطبيعة بلا منازع، رغم أنه ليس أقوى الكائنات الحية وقد تمكن الإنسان من ذلك بفضل ما زود به من عقل وقدرة على التفكير.

وبفــضل استخدام الإنسان لعقله وإعماله لفكره، استطاع أن يصل إلى معرفة كثيــر مــن القوانــين التي تحكم حركة العالم الطبيعي. ولكن الإنسان لم يتقدم في اكتــشاف القوانين التي تحكم عالمه الخاص، أو حياته النفسية بنفس القدر. فقد تقدم الإنـــسان طبيعــياً. ولكـــنه لم يتقدم بالمثل إنسانياً، وإذا كانت عضلاته قد نمت فان أخلاقه لم تنم بنفس الدرجة وقد عرفت هذه المشكلة بين المفكرين وفلاسفة الأخلاق بأزمة الإنسان المعاصر، وتتمثل هذه الأزمة في أن تقدم الإنسان الروحي والخلقي لم يواكب تقدمه المادي والتقني.

وقــد صـــدم الإنسان وظهر عجزه فى فهم نفسه، عندما اكتوي العالم بحربين عالميتــين على مدي ثلاثين عاماً وتبين للإنسان أنه لم يعجز عن فهم نفسه، بل عن التنـــبه إلـــى هـــذه الطاقة العدوانية الهائلة والكامنة فى أعماقه، وفيما عدا الحربين العالميتــين، لم تنقطع الحروب المحلية والإقليمية، والتى تعكس الصراع بين الدول الكبـــرى منها خاصة وبجانب الحروب المعلنة فإن العلاقات بين القوى العظمى قد توتـــرت فيما اصطلح على تسميته الحرب الباردة ثم انتهت الحرب الباردة بانهيار أحـــد القطبـــين اللذين كانا يتصدران القوى العالمية وبقي القطب الأخر يحاول أن ينفرد بالتأثير والنفوذ فى العالم كله.

وقــد انعكـــس مـــا يحدث فى العلاقات الدولية على العلاقات بين الأفراد فى المجتمع الواحد فقد تراجعت القيم الإنسانية والخلقية كالتعاون والإيثار والوفاء، وقل كثيـــراً أثـــر هذه القيم فى تعامل الأفراد بعضهم مع البعض الأخر، وزادت عزلة الإنـــسان عـــن الآخـــرين، ووصلت مع البعض إلى درجة الشعور بالاغتراب عن الأهل والوطن والعقيدة، بل وعن الذات أحياناً.

وتـــدل الإحـــصاءات فى معظم دول العالم على تزايد المتعاطين للمخدرات، والمغيـــبات مـــنها على وجه الخصوص، وتضاعف عدد المترددين على مصحات الأمـــراض النفـــسية، كمـــا زادت حالات الانتحار ومحاولاته. ويذكر "كولمان" أن الأمـــريكيين أنفقـــوا عام ١٩٦٤ حوالي عشرة بلايين من الدولارات على الخمور. كما بيعت ملايين الأطنان من العقاقير المهدئة وزادت مبيعات كتب علم النفس التى

تتحدث عن تكيف الشخصية مئات المرات (Coleman, 1964) ومما لا شك فيه أن هذه الأرقام قد تضاعفت بعد هذا التاريخ.

هــذه الحالــة التي يعيشها الإنسان المعاصر دفعته إلى أن يفهم ما يدور حوله وما يدور داخله. وأن يعرف طبيعة دوافعه ودوافع الآخرين، يدفعه إلى ذلك رغبته فــى أن يدرء عن نفسه حالات الضيق والقلق، وتحسين التعامل مع المحيطين به، وليحصل على السكينة والهدوء.

ويمكــن أن نعــرف الــصحة النفــسية بأنها حالة من التوازن والتكامل بين الوظائــف النفــسية للفــرد، تــؤدى به أن يسلك بطريقة تجعله يتقبل ذاته، ويقبله المجتمع، وبحيث يشعر من جراء ذلك بدرجة من الرضا والكفاية.

العلاقات الإنسانية فى المدرسة :

لا يمكن أن يجادل أحد فى أهمية المدرسة فى تكوين شخصية الطفل بما توفره مــن مواقــف تعليمــية فى السنوات الهامة فى حياة الفرد، فالمدرسة بما تقدمه من أنشطة معينة ومتنوعة، وما تضمه من راشدين يعملون فيها لتحقيق أهداف تربوية معينة، ومن ثم اجتماعية وإنسانية تؤثر تأثيراً عميقاً فى تحديد اتجاهات الطفل وفى تعلــيمه مهارات عقلية وحركية واجتماعية، وفى تزويده قبل هذا كله بمفاهيم علمية واجتماعية وثقافية عامة.

وتتميــز المدرســة بأنها بيئة متسقة وتختلف كلياً عن البيئة المنزلية سواء فى عدد أفرادها أو فى وظيفتها أو فى طبيعة العلاقات السائدة فيها. وقيمة المدرسة إنها نموذج مصغر للمجتمع فالطفل يعيش فى المدرسة وكأنه يتمرن على ممارسة أنواع الحــياة الاجتماعــية حتى يكون مهيئا لخوض غمار الحياة الاجتماعية الحقيقية فى المجــتمع. والمدرسة فى هذا الوضع كأنها حوض للسباحة يتمرن فيه الناشئ على السباحة قبل أن يخوض غمار لجة البحر.

المعلم والعلاقات الإنسانية مع التلاميذ :

المعلم هو العقل المدبر واليد المحركة لنجاح العملية التربوية، وبمقدار الإعداد الجــيد للمعلــم بمقــدار العائــد التربوي الذي نحصل عليه منه ويعود على التلميذ والمجــتمع. إذا فهــو يحتاج فى مهنته إلى تربية إنسانية طويلة. فلكي يصبح الفرد معلماً مجيداً لمهنته لابد من توافر قدر معين من الثقافة العقلية والأخلاقية والروحية

لأن لكل هذه النواحى اتصال مباشر بعمل التدريس. فهو محتاج إلى ثقافات واسعة وفوق ذلك فهو محتاج إلى تربية مستمرة يداوم عليها ما استطاع إلى ذلك سبيلاً.

ويـــتعامل المعلـــم أصـــلاً مع الطلاب الذين يقوم بالتدريس لهم بالإضافة إلى المديـــر والزملاء وسائر العاملين بالمدرسة من موظفين وإداريين وعمال، وإجادة المعلـــم علـــى اســـتخدام جمـــيع الطاقات البشرية فى محيطه المدرسي واستحداثه للتطبـــيقات العملـــية وإتاحة الفرصة أمامه لممارسة أكبر قدر ممكن من النفوذ فى داخل الفصل وخارجه والارتقاء والسمو بالعلاقات الإنسانية إلى أفضل مستوى لها. كل ذلك كفيل بتحقيق أفضل النتائج وأقواها فى النهوض بالعملية التعليمية.

وحين تشيع العلاقات الإنسانية الطيبة والسليمة فى جو المدرسة وحين يتحقق للمعلم مقدار مناسب من الشعور بالذات فى علاقاته مع مدير المدرسة ومع زملائه وحـــين يتوافـــر لـــه المكـــان المناسب والكتاب المناسب والوسائل اللازمة للعملية التعليمـــية نـــتوقع مـــن المعلـــم ارتفاعـــاً بمستوى الأداء والتغلب على المشكلات والصعوبات التى تواجهه فى العمل سواء منها ما يتصل بالتلميذ أو الإدارة.

ويـــضيف محمد المرصفى (١٤٠٣هـ) (أن توافر مثل هذه العلاقات الإنسانية الـــسليمة فى المدرسة، يكون حافزا إيجابيا للعمل، فيقبل جميع الأفراد فى المدرسة عليها، وتزيد رغبتهم وميلهم لها وتقديرهم للدور الذي يقوم به فى المجتمع).

وبهذه العلاقات الإنسانية الطيبة بين أفراد المجتمع المدرسي، يمكن تهيئة بيئة صالحة لتحقيق أهداف العملية التعليمية والتربوية.

القدرة الحسنة فى المجتمع المدرسي عامل أساسي فى بناء علاقات طيبة بعيدة عن التلقين، وهى كفيلة بانتقال أثر التعلم إلى الطالب فى مناخ يفتح له الطالب عقله ونفـــسه ويكـــون أكثر تقبلاً له كلما كان لا يحس بضغط أو إكراه بل يري الجميع يصنعون ما ينبغي ويتلافون تلقائياً ما لا ينبغي.

ومن أهم ما تصنعه العلاقات الإنسانية الارتقاء بأساليب التعبير الكلامي والبعد بها عن التعبيرات والكلمات الهابطة التي قد تسود فى المجتمع.

مقترحات للمعلم لتكوين علاقات إنسانية مع التلاميذ :

ونضع أمام المعلم المقترحات التالية من أجل بناء علاقات إنسانية مع التلاميذ تدفع بالعملية التعليمية إلى الإمام:

١- حسن معاملة التلميذ تشعره بالأمن وحب المدرسة.

٢- التوسـط فى المعاملة هو الأساس فى إقامة العلاقات السليمة فلا ينافق طلابه حتى لا يفقد مصداقيته لديهم، ولا فى المثالية حتى لا ييأسوا من محاكاته.

٣- لا ينظـر إلـى تلاميذه نظرة فوقية وربما كان ذلك ليخفي القصور فى قدراته العلمية أو الشخصية فسوف ينكشف ذلك ويفسد على التلاميذ جو المدرسة مما يتسبب عنه بعض المشكلات المتصلة بالسلوك العام للتلاميذ.

٤- يحتاج التلاميذ إلى سياسة فى المعاملة قوامها الصبر والنظام وسعة الصدر مع عـدم التفـريط فـى أسلوب الضبط العام للفصل، والمعلم غالباً يحتمل توجه التلاميذ إلى الأفضل فى جميع الجوانب الثقافية والاجتماعية والدينية لأن شأنه أنه أرقى أفراد البيئة ثقافة وعلماً.

٥- يجب أن يعمل المعلم على أن يشعر التلاميذ نحوه بالروح الأبوية التى تستتبع الكثير من الصفات الاجتماعية كالتضحية والتقدير والإيثار والمودة.

٦- على المعلم أن يدفع التلميذ لممارسة الأنشطة المختلفة والمتعددة بالمدرسة سواء منها الفنية كالتمثيل والرسم أو الرياضة كالكشافة والجوالة أو العلمية كالجمعيات العلمـية والاجتماعية والخطابة، وهذه تشكل عنده أنماط التعاون وروح الجماعة وتربى لديه العلاقات الطيبة مع الآخرين بروح مشبعة بالحب والرضا.

العلاقات الإنسانية بين المدير والمعلمين :

إن العلاقات الإنسانية داخل المدرسة من أهم العوامل التي تؤثر فى الاتصال، فـضعف هـذه العلاقات داخل المدرسة يؤدي إلى العزلة وشعور العاملين أن الذي يربطهم ببعضهم هو العمل ليس الا.

وعليه فإن النقاط التالية يمكن أن تساعد فى حل هذه المشكلة:

- محاولة المدراء معرفة شخصية كل مدرس ومعرفة مشاكلهم والتقرب إليهم.
- إن يحاول المدراء سماع مشكلات العمل والمشكلات الشخصية للمدرسين.
- إعداد المدراء إعداداً تربوياً لإدارة المدرسة.
- عدم تجاهل المدراء للمعلمين ولقضاياهم.
- تقلـيل عدد ساعات عمل المدرس حتى يتمكن من الاهتمام بمثل هذه العلاقات الإنسانية

" الحمد لله رب العالمين "

المراجـــع

المراجع

المراجع العربية :

١- أبو النجا محمد العربى (١٩٨٦): الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.

٢- أحمد زكى بدوى (١٩٧٧): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعي، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.

٣- أحمـد عـبد العزيـز سـلامة، عبد السلام عبد الغفار (١٩٧٢): علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة.

٤- أحمد فؤاد عليان (٢٠٠٠): المهارات اللغوية – ماهيتها وطرائق تنميتها، ط٢، دار المسلم، الرياض، السعودية.

٥- أحمـد ماهـر (٢٠٠٦): كـيف تـرفع مهارتك الإدارية فى الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.

٦- أحمـد محمد الوافى، ماجدة عبد المجيد المزين (ب: ت): الإدارة وتنظيم دور الحضانة، دار حراء، القاهرة.

٧- أحمـد محمـد موسى (٢٠٠٦): المدخل إلى الاتصال الجماهيري، دار الفجر، القاهرة.

٨- ادموند امدون ويندفلاندرز، ترجمة: عبد العزيز عبد الوهاب البابطين (١٩٨٦): دور المـدرس فـى حجرة الدراسة، عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

٩- إسـماعيل علـى سـعد (١٩٨١): الاتـصال والـرأي العام مبحث فى القوة والأيديولوجية، ط٢، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.

١٠- أمـال عـبد السميع مليجى (٢٠٠٣): اضطرابات التواصل وعلاجها، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

١١- أمانـي عـبد الفتاح على (٢٠٠٥): أساليب الاتصال فى الأسرة وأثرها على النضج الاجتماعي للأبناء، مكتبة الطيب، القاهرة.

١٢- أمانـي عبد الفتاح، هالة فاروق (٢٠٠٦): تنمية المفاهيم والمهارات اللغوية للطفل، دار الفضيلة، القاهرة.

١٣- أمل خلف (٢٠٠٥): مدخل إلى رياض الأطفال، عالم الكتب، القاهرة .
١٤- إيمـــان زكـــى محمود (١٩٩١): برنامج مقترح لتنمية الإستعداد للقراءة لدى أطفـــال الروضة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.
١٥- أيهاب الببلاوى (٢٠٠٥): اضطرابات التواصل، ط٢، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
١٦- بتـــرجون، تـــرجمة: عمـــر الخطيب (١٩٨٧): الاتصال الجماهيرى، ط١، المؤسسة العربية، للدراسات والنشر، بيروت، لبنان.
١٧- تهانـــى محمـــد عثمان (١٩٩٤): التفاعل الاجتماعي داخل الفصل المدرسى، وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية فى المرحلة الثانوية، رسالة دكـــتوراه، غيـــر منـــشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.
١٨- توفـــيق مرعـــى، أحمـــد بلقيس (١٩٨٤): علم النفس الاجتماعي، ط٢، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٩- ثـــروت زكـــى على مكى (١٩٩٣): وسائل الاتصال الجماهيرى والمشاركة السياسية فى الدول النامية، رسالة دكتوراه، غير منشوره، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
٢٠- جاســـم الحسون، حسن الخليفة (١٩٩٦): طرق تعليم اللغة العربية فى التعليم العام، جامعة عمر المختار، البيضاء، ليبيا.
٢١- جلـــيل شـــكرى عجـــان (ب: ت): مشكلات الطفولة فى المجتمع المدرسى، تطبيقات تربوية، مطبعة النجاح، دمنهور، القاهرة.
٢٢- جيمس س. دوس، ترجمة: صالح عبد العزيز ومحمد السيد غلاب (ب: ت): الأســـس العامـــة لنظريات التربية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
٢٣- حامد عبد السلام زهران (١٩٧٧): علم نفس النمو الطفولة والمراهقة، ط٤، عالم الكتب، القاهرة.
٢٤- حامـــد عـــبد السلام زهران (٢٠٠٠): علم نفس النمو الاجتماعي، ط٥، عالم الكتب، القاهرة .
٢٥- حـــسنى محمـــد نـــصر (٢٠٠٨): مقدمـــة فى الاتصال الجماهيرى المداخل والوسائل، ط٢، مكتبة الفلاح، عمان، الأردن.

٢٦- حسين حمدى الطوبجى (١٩٨٧): وسائل الاتصال والتكنولوجيا فى التعليم، ط٨، دار القلم، الكويت.
٢٧- خالد عبد الله دهيش، وآخرون (٢٠٠٩): الإدارة والتخطيط التربوي (أسس نظرية وتطبيقات عملية)، مكتبة الرشد، الرياض، السعودية .
٢٨- دوجلاس براون، ترجمة: إبراهيم العقيد وعيد الشمرى (١٩٩٤): مبادئ تعلم وتعليم اللغة، مكتب التربية العربى لدول الخليج، الرياض، السعودية.
٢٩- راكان عبد الكريم حبيب (٢٠٠١): مقدمة فى وسائل الاتصال، مكتبة دار زهران، جدة، السعودية.
٣٠- راكان عبد الكريم حبيب، وآخرون (٢٠٠٤): مهارات ووسائل الاتصال، مكتبة دار جدة، السعودية.
٣١- رانيا محمد على قاسم (٢٠٠٠): استخدام الكمبيوتر وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي لدى الأطفال فى مرحلة ما قبل المدرسة، رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة عين شمس، القاهرة.
٣٢- ربيكا اكسفورد، ترجمة: السيد محمد دعدور (١٩٩٦): استراتيجيات تعلم اللغة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
٣٣- رحيمة الطيب عيسانى، وآخرون (٢٠٠٨): مدخل إلى الإعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن.
٣٤- زكريا الشربينى (١٩٩٤): المشكلات النفسية عند الأطفال، ط١، دار الفكر العربى، القاهرة.
٣٥- زكريا يحي، علياء عبد الله (١٩٨٩): مقومة فى الاتصال وتكنولوجية التعليم، ط١، العبيكان، السعودية.
٣٦- زينب عبد الرازق غريب (١٩٩٣): شبكة الاتصال بين أفراد الأسرة المصرية، وعلاقتها بالجو الأسرى العام، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.
٣٧- زينب عبد الرازق غريب (٢٠٠٠): اختبار مدى فاعلية برنامج فى تنمية مهارات الاتصال بالجو الأسرى العام، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة.

٣٨- سارة محمد رشاد حميلان (١٩٨٩): العمر الجنسى وحجم الأسرة والمستوى الاقتصادي الاجتماعي، وعلاقتها بالمشاركة الاجتماعية لأطفال ما قبل المدرسة الابتدائية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

٣٩- سامية محمد جابر (١٩٨٤): الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.

٤٠- سعد بركى المسعودى (٢٠٠٧): مهارات الاتصال، مركز النشر العلمى، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

٤١- سعدية محمد بهادر (٢٠٠٥): فن التعامل مع السلوك المشكل للأطفال والمراهقين، جمعية أحباء الطفولة، القاهرة.

٤٢- سلوى مبيضين (٢٠٠٣): تعليم القراءة والكتابة للأطفال، دار الفكر، عمان، الأردن.

٤٣- سليمان عبد الرحمن الحقيل (١٩٩٣): التطبيق التربوي للعلاقات الإنسانية فى المجال المدرسي، ط٢، دار الشبل للنشر، اليمن.

٤٤- صالح ابو اصبع (١٩٩٥): الاتصال والإعلام فى المجتمعات المعاصرة، دار الفكر، عمان، الأردن.

٤٥- صالح ذياب هنرى (١٩٩٥): أثر وسائل الإعلام على الطفل، دار الفكر، عمان، الأردن.

٤٦- صلاح الدين عبد العظيم (١٩٩٠): الآثار النفسية لغياب النموذج الأبوى، دراسة فى عملية التنشئة الاجتماعية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة.

٤٧- صلاح عبد الحميد مصطفى (ب: ت): الإدارة المدرسية فى ضوء الفكر الإداري المعاصر، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.

٤٨- صلاح عبد الحميد، نجاة النابه (ب: ت): الإدارة التربوية مفهومها - نظرياتها - وسائلها، دار القلم، الإمارات، دبى.

٤٩- عادل عبد الله (١٩٩١): اتجاهات نظرية فى سيكولوجية نمو الطفل والمراهق، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

٥٠- عادل عز الدين الأشول (١٩٨٥): علم النفس الاجتماعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٥١- عاطف عدلى العبد (١٩٧٩): دور الإذاعة الصوتية فى تغير النظرة التقليدية إلى المرأة فى القرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
٥٢- عبد الحافظ محمد سلامة (١٩٩٣): وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الإردن.
٥٣- عبد العزيز محمد العقيلى (١٩٩٦): تقنيات التعليم والاتصال، ط٢، مطابع الفنية للأوفست الرياض، السعودية.
٥٤- عبد الله اسحاق عطار، إحسان محمد كشاره (١٩٩٧): وسائل الاتصال التعليمية، كلية المعلمين، جامعة أم القرى، ط١، مكة، السعودية.
٥٥- عبد الله الطويرقي (١٩٩٣): علم الاتصال المعاصر، دراسة فى الأنماط، والمفاهيم، وعالم الوسيلة الإعلانية فى المجتمع السعودى، ط٢، دار زهران، جدة، السعودية.
٥٦- عصام سليمان موسى (١٩٨٦): المدخل فى الاتصال الجماهيرى، مكتبة الكنانى، إربد، الأردن.
٥٧- علاء الدين احمد كفافى، وآخرون (٢٠٠٣): مهارات الاتصال والتفاعل فى عمليتى التعليم والتعلم، دار الفكر، عمان، الأردن.
٥٨- علاء الدين كفافي (١٩٨٦): المحك الإسلامي للسلوك السوي، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة الكويت، الكويت.
٥٩- عمر عبد الرحيم نصر الله (٢٠٠١): مبادئ الاتصال التربوى والإنسانى، ط ١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٦٠- فؤاد البهي (١٩٨١): علم النفس الاجتماعى، دار الفكر العربى، القاهرة.
٦١- فؤاد عبد المنعم البكرى (١٩٩٦): دور الاتصال المباشر فى تنمية الوعي الاجتماعي، دراسة ميدانية للنشاط الاتصالى للجمعيات الثقافية والعلمية فى مصر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
٦٢- فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد (٢٠٠٣): الطفل العربى الواقع والطموح، دار المسيرة، عمان، الأردن.

٦٣- كـريمان بديـر (٢٠٠٩): بـرامج التدخل المبكر فى الطفولة، عالم الكتب، القاهرة.

٦٤- كـريمان بدير، إميلى صادق (٢٠٠٠): تنمية المهارات اللغوية للطفل، عالم الكتب، القاهرة.

٦٥- لبنان هاتف الشامى (٢٠٠١): العلاقات العامة المبادئ والأسس العلمية، دار اليازورى، عمان، الأردن.

٦٦- مجـدى عزيز إبراهيم، محمد عبد الحليم حسب الله (٢٠٠٢): التفاعل الصفى مفهومه - تحليله- مهاراته، عالم الكتب، القاهرة.

٦٧- محمـد المرصفى (١٩٨٢): من المبادئ التربوية فى الإسلام، عالم المعرفة، جدة، السعودية.

٦٨- محمـد الهادى عفيفى (١٩٧٨): فى أصول التربية الأصول الفلسفية للتربية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

٦٩- محمـد جمـيل منصور، فاروق سيد عبد السلام (١٩٨٠): النمو من الطفولة إلى المراهقة، مكتبة تهامة، جدة، السعودية.

٧٠- محمـد سيد فهمى، هناء حافظ بدوى (١٩٩١): تكنولوجيا الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار الطباعة الحرة، الإسكندرية، القاهرة.

٧١- محمـد عبد الغنى حسن (١٩٩٦): مهارات الاتصال فى الاستماع والحديث، ط٢، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.

٧٢- محمد كامل عبد الحميد (١٩٩٦): نموذج مقترح لتنمية مهارات الاتصال فى مجـال الأعمال لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا، القاهرة.

٧٣- محمد متولى قنديل، رمضان مسعد (٢٠٠٥): مهارات التواصل بين المدرسة والبيت، دار الفكر العربى، القاهرة.

٧٤- محمـود عودة (١٩٩٦): أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.

٧٥- مخـتار حمـزة (١٩٧٩): أسس علم النفس الاجتماعي، دار المجمع العلمى، جدة، السعودية.

٧٦- مـصرى حـنورة، محيـى الدين احمد حسين (١٩٨٦): ديناميات الجماعة، دراسـة سـلوك الجماعـات الـصغيرة، ط١، دار المعارف، القاهرة.

٧٧- مصطفى فهمى (ب: ت): سيكولوجية الطفولة والمراهقة، مكتبة مصر، القاهرة.
٧٨- منى محمد جاد، وآخرون (٢٠٠٦): إدارة رياض الأطفال بين النظرية والتطبيق، دار الفكر، عمان، الأردن.
٧٩- منيرة احمد حلمى (١٩٧٨): التفاعل الاجتماعى، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٨٠- مها صلاح الدين محمد (١٩٩٨): استخدام برنامج إرشادى لزيادة وعى الوالدين بكيفية رعاية طفلهما الكفيف، رسالة دكتوراه، غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، القاهرة.
٨١- نبيلة طاهر علـى التونسى (٢٠٠١): أثر برنامج مقترح فى تنمية بعض مهارات الاتصال الشفهي فى اللغة العربية لدى تلميذات المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
٨٢- نوال سعد الطويرقى (٢٠٠٢): العلاقات الإنسانية فى السيرة النبوية وتطبيقاتها، دار الأندلس الخضراء، جدة، السعودية.
٨٣- هالة منصور (٢٠٠٠): الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية بالأزريطة، الإسكندرية، القاهرة.
٨٤- هدى محمود الناشف (١٩٩٩): إعداد الطفل العربى للقراءة والكتابة، دار الفكر العربى، القاهرة.
٨٥- وليد فتح الله بركات (١٩٩١): الاتصال مفهومه وعناصره، مجلة النيل، العدد (٤٧)، الهيئة العامة للاستعلامات، القاهرة.
٨٦- وليد وادى النيل مسعد (٢٠٠٠): علاقة الاتصال الشخصى بين المراهقين باكتساب المعرفة من الصحف، رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الطفل، جامعة عين شمس، القاهرة.
٨٧- يسرى سعيد حسنين (١٩٩١): تقويم أساليب الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع الفيوم، جامعة القاهرة.

٨٨- يعقــوب حــسين نشوان، جميل عمر نشوان (٢٠٠٤): السلوك التنظيمي فى الإدارة والإشراف التربوي، ط٢، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٨٩- يوســف إبراهيم نبراوى (١٩٩٣): الإدارة المدرسية الحديثة، مكتبة الفلاح، الكويت.

٩٠- يوســف قطامــي، نايفــة قطامــي (٢٠٠٢): إدارة الــصفوف (الأســس السيكولوجية)، دار الفكر، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية :

91- Adler, Ronald B. Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne, (1995): Inter play the process of inter personal communication. Sixth edition. Harcourt Brace college publishers. P. 9.

92- Aenuine Merrian, Webster, (1986): Ninth New Collegiate Dictionary, publisher Springfield, Massachusetts, U.S.A.

93- Berger, C. E., (1982): Uncertainty, in interpersonal relation, London, Edward Arnold company, P.P. 1: 12.

94- Dan Nimo, (1978): Political communication and public opinion, in America santa- Monica, P. 4.

95- Dimbleby, Richard and Graeme Burton (1998): More than word An introduction to communication Rout ledge, New York, P. 35.

96- Frank Carlee E. X., Dance and carlee, Larson, (1972): Speech communication concepts and Behavior, New York Holt, Rinehart and Winston, inc., P. 10.

97- Lindgren, H. C. (1973): An introduction to Social Psychology, New York, Wiley.

98- Myers, G. E., (1985): The Dynamics of human communication, New York, Book Company Inc.

99- Noel, & Rita Tinms, (1982): Dictionary of Social welfare, rout ledge & Kegan Paul Ltd, London, Boston, Melbourne and Henley, P. 35.

100- Pearson, J. C. and P. E. Nelson (1997): An introduction to Human communication, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.

101- Peter Hartley, (1993): Inter personal communication, London Ard, New York: Aoutledge., P. 5.

102- Rubin, Kenneth, (1982): Peer relation ships and nocial skills in child hoop, New York, Heidelberg berun.

103- Wilbur Schramm and Donald F.; Roberts, (1978): The Process and effects of mass communication, Revised Edition curbana, university of Illinois Press, P. 12.

104- Wilbur Schramm, (1971): The Process and effects of mass communication, Urbana, University of Illinois Press, P. 9.

105- Worchel, S. & Cooper J., (1979): Psychology (Revised Ed.), The Dorsey Press, Home wood Illinois Understanding Social Psychology, New York.